



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección General  
de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de  
Transportes y Comunicaciones 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORES:**

**Br. Edgard German Alvarado Barreto**

**Br. Gustavo Guillermo Cevallos De Barrenechea**

**ASESOR:**

**Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ – 2017**

Dra. Galia Lescano López  
Presidente

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont  
Secretario

Mgtr. Jacinto Joaquín Vértiz Osóres  
Vocal

### **Dedicatoria**

Con todo cariño a mis hijos, a mi esposa, mis padres y mis hermanos, que siempre me apoyaron en las buenas y las malas, y siguen esperando mucho más de mí.

Edgard Alvarado

A mis padres, a mi querida esposa, mis hijos y a la Universidad Cesar Vallejo, Alma Mater, por acogernos y brindarnos la oportunidad de aprender y enriquecer nuestros conocimientos, para servir a la sociedad con vocación y excelencia.

Gustavo Cevallos

### **Agradecimiento**

A nuestros maestros de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo que nos brindaron la oportunidad de afianzar e incrementar nuestros conocimientos.

A nuestro Asesor, por su apoyo, por su generosidad al brindarnos la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia científica en un marco de confianza, afecto y amistad, fundamentalmente para la concreción de este trabajo

## Declaración Jurada

Yo, Edgard German Alvarado Barreto, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 08473629, con la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría (en coautoría con Gustavo Guillermo Cevallos De Barrenechea)
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de julio de 2015

Br. Edgard German Alvarado Barreto  
DNI: 08473629

Br. Gustavo Guillermo Cevallos De Barrenechea  
DNI: 17434570

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la Operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

## Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	14
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	21
1.2.1 Variable 1: Gestión Administrativa	21
1.2.2 Variable 2: Calidad de Servicio	31
1.2.3 Marco conceptual	41
1.3 Justificación	43
1.4. Problema	46
1.5 Hipótesis	50
1.6 Objetivos	51
<b>II MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>53</b>
2.1 Variables	54
2.2 Operacionalización de variables	54
2.3 Metodología	55
2.4 Tipo de estudio	56
2.5 Diseño	57
2.6 Población, muestra y muestreo	58
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	60

2.8	Métodos de análisis de datos	63
2.9	Aspectos éticos	67
<b>III</b>	<b>RESULTADOS</b>	68
<b>IV</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	79
<b>V</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	83
<b>VI</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	86
<b>VII</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	88
<b>ANEXOS</b>		
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	95
	Anexo 2. Instrumentos	97
	Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	101
	Anexo 4. Base de datos	113
	Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman	119



## Lista de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión administrativa	54
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad del servicio	55
Tabla 3	Relación de validadores	65
Tabla 4	Confiabilidad Cuestionario de gestión administrativa	66
Tabla 5	Confiabilidad cuestionario de calidad del servicio	66
Tabla 6	Gestión administrativa y calidad del servicio	69
Tabla 7	Planeación y calidad del servicio	70
Tabla 8	Organización y calidad del servicio	71
Tabla 9	Dirección y calidad del servicio	72
Tabla 10	Control y calidad del servicio	73
Tabla 11	Correlaciones gestión administrativa y calidad del servicio	74
Tabla 12	Correlaciones planeación y calidad del servicio	75
Tabla 13	Correlaciones organización y calidad del servicio	76
Tabla 14	Correlaciones dirección y calidad del servicio	77
Tabla 15	Correlaciones control y calidad del servicio	78

## **Lista de Figuras**

		<b>Página</b>
Figura 1	Gestión administrativa y calidad del servicio	69
Figura 2	Planeación y calidad del servicio	70
Figura 3	Organización y calidad del servicio	71
Figura 4	Dirección y calidad del servicio	72
Figura 5	Control y calidad del servicio	73

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014. La población estuvo conformada por 120 trabajadores de la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, la muestra probabilística consideró 92 trabajadores; en los cuales se han empleado las variables: Gestión Administrativa y Calidad del Servicio.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el cuestionario de gestión administrativa de 20 preguntas en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), y el cuestionario de la calidad del servicio con 20 preguntas en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), que brindaron información acerca de la relación que existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, en sus distintas dimensiones; cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: la Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014; habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.708, lo que representó un nivel de asociación alta entre las variables y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$ , se rechazó la hipótesis nula.

**Palabras clave:** Gestión Administrativa, Calidad del Servicio

## **Abstract**

The present study was aimed at determining the overall relationship between the Administrative Management and Quality of Service in the Directorate General of Control and Supervision of Communications, Ministry of Transport and Communications 2014. The population consisted of 120 workers Address General Control and Supervision of Communications, Ministry of Transport and Communications, the probability sample considered 92 workers; in which the variables have been used: Administrative Management and Service Quality.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for the purpose correlational not experimental design of transactional level court, which collected information over a specific period, which was developed by applying the questionnaire on administrative management of 20 questions on the Likert scale (strongly agree, agree, neither agree nor disagree disagree, strongly disagree), and questionnaire quality of service with 20 questions on the Likert scale (strongly agree, agree, neither agree nor disagree disagree, disagree), who provided information about that relationship between the administrative management and service quality in its various dimensions; The results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to say that the administrative management is significantly related to quality of service in the Directorate General of Control and Supervision of Communications, Ministry of Transport and Communications 2014; having found a Spearman Rho correlation coefficient of 0.708, which represented a high level of association between the variables and with the level of bilateral significance  $p = 0.000 < 0.05$ , the null hypothesis is rejected.

**Keywords:** Administrative Management, Service Quality

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Antecedentes

### 1.1.1 Antecedentes internacionales

Mosquera (2012) elaboró la siguiente tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia Empresarial: *“Diseño e implementación de un modelo de gestión administrativa, comercial y financiero para la estación de servicios de combustibles, caso Piloto empresa Gasolinera Los Tsáchilas; del Cantón Santo Domingo de Los Tsáchilas”*.

La presente tesis tiene como objetivo general:

El desarrollo de un modelo de gestión administrativa, tanto comercial como financiero que será de utilidad al sector dedicado a los servicios de distribución de los diferentes tipos de combustibles. Este modelo se ha diseñado para que pueda ser implementado como proyecto piloto en la empresa expendedora de combustible “Gasolinera los Tsáchilas”.

El método usado fue el hipotético-deductivo cuya evaluación teórica de carácter general dentro del sector de comercio de combustibles posibilita aplicarlo en el caso particular a la gasolinera de Tsáchilas.

De las conclusiones que el investigador arribó en la presente investigación:

Se puede afirmar que el contar con un tipo desarrollado de gestión administrativa, comercial y financiero es adecuado para el crecimiento de una institución. Es por ello la importancia de poder adoptar modelos de gestión administrativa teniendo en cuenta la realidad y el contexto en el cual se desenvuelve la institución.

En el área urbana del Cantón Santo Domingo de Tsáchilas, la gasolinera brinda atención a los clientes con diez y siete (17) estaciones de servicio. Las proyecciones del consumo de diésel, gasolina extra y gasolina súper muestran una inclinación ascendente a pesar de que el Estado ha regulado los precios de la compra y venta de los combustibles (a excepción de la gasolina denominada súper).

Asimismo, en el estudio de mercado de distribución de combustible, se puede visualizar que el mismo es competitivo en el Cantón Santo Domingo Las Tsáchilas y consecuentemente ninguna de las empresas distribuidoras tendrá mayor beneficio sobre las otras. Por otro lado cada empresa debe generar un valor agregado a su servicio habitual para captar la preferencia del público usuario.

Iñiguez y Villacrés (2012) realizaron la siguiente investigación para la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas: *“Evaluación de la gestión administrativa de las universidades categoría “B” de Guayaquil y propuesta de plan mejoras de los procesos para elevar los niveles de satisfacción”*.

El objetivo de la presente investigación fue:

Determinar los lineamientos que conllevan a la mejora en todos los procesos de gestión en el área administrativa de las universidades públicas y privadas de Guayaquil ubicadas en la categoría B.

El tipo de investigación fue cualitativa. La población estuvo determinada por diferentes personas de la universidad (directivos, profesores, administrativos).

A las conclusiones a las que arribaron los investigadores fueron las siguientes:

El proceso de evaluación fue en términos generales positivo y necesario, aun a pesar de su mal manejo y pobre socialización, debido a que provocó problemas en cientos de estudiantes del sistema universitario, que quedaron en el limbo debido a lo cual, por un lado los que podían graduarse salían con una carta de presentación que indicaba “pobre calidad académica” y aquellos que no pudieron graduarse con el peso de la incertidumbre de un futuro no tan claro.

Las falencias más importantes de las universidades evaluadas se dan en la parte de infraestructura, exceptuando la Universidad Politécnica Salesiana, donde la Infraestructura resultó ser el criterio

mejor evaluado. En la UG, ninguno de los subcriterios obtuvo una valoración superior a 65, pero sus puntajes más bajos son laboratorios varios, facilidades para discapacitados, internet y enfermería. La UAE presenta sus puntajes más bajos en biblioteca virtual, auditorio y enfermería. La UPS aparece con problemas en internet, enfermería y áreas sociales. Finalmente en la UEES la falencia más importante es internet.

La política institucional en general es otro punto débil dentro de las evaluaciones efectuadas y marcan divergencias significativas entre las cuatro universidades, teniendo a la UEES a la cabeza con un valor de criterio 59% superior a la UG, cuyo puntaje es el más bajo. Específicamente en el caso de la UG y la UAE el subcriterio peor evaluado fue el de la política institucional, para la UPS la peor valoración apunta a la cantidad de personal administrativo y por su parte la UEES tiene su punto más bajo en la gestión presupuestaria. Los investigadores en la presente investigación refieren que es necesario que se realice la evaluación de la gestión administrativa de las instituciones ya que con ella se busca detectar las posibles deficiencias para así poder realizar planes mejoras de los procesos para que de esta manera se pueda elevar los niveles de servicios y por consiguiente de la satisfacción de los usuarios.

Báez (2012) presentó la siguiente tesis para la obtención del grado de Magíster en Administración de Empresas: *“Diseño de una metodología para la gestión administrativa de la caja común en empresas de servicio de transporte de pasajeros urbanos caso: compañía de transportes Guadalajara S.A.”.*

El objetivo de la presente investigación fue:

Elaborar el diseño de una metodología para la aplicación de acciones administrativas en el manejo de la caja común en beneficio de las diferentes empresas de transportes de pasajeros.

De las conclusiones a las que arribó el investigador se tiene que:



Se ha podido determinar un marco teórico el cual resalta la importancia del manejo la gestión administrativa y con enunciados de cooperación que generan un nuevo modelo de gestión. De la investigación, se puede ver que la gestión realizada por las empresas de transportes de pasajeros urbanos se ha mantenido un tiempo que ha permitido obtener ganancias, pero como la actualidad es cambiante y dinámica, las autoridades actúan con los cambios jurídicos mencionados en la tesis. Actualmente, la empresa no puede aprovechar al máximo sus capacidades financieras y del servicio al cliente, pues con los ingresos recibidos por el cobro de una cuota diaria (ticket), sólo alcanzan para cubrir los gastos básicos.

Una metodología para la gestión administrativa de la caja común en estudio del conglomerado de las empresas de transportes se obtiene con el cumplimiento de tres etapas: la primera que es la preparatoria encargada de la proyección de resultados y distribuye recursos necesarios, la segunda que lidera y comunica los resultados y la última referida a evaluar y tomar las decisiones.

El investigador afirma que es necesario que las instituciones realicen sus propios diseños de una metodología para la gestión administrativa para que así puedan avanzar hacia las metas establecidas y en los tiempos determinados. Es importante que los usuarios o clientes se mantengan satisfechos con los servicios que reciben para que de esta forma puedan convertirse en clientes permanentes y puedan ser portadores de publicidad gratuita entre sus allegados, fomentando de esta forma la generación de nuevos clientes.

### **1.1.2 Antecedentes nacionales**

Joo (2004), presentó la siguiente tesis para obtener el grado de Magíster en Educación con mención en Gestión: *“Análisis y propuesta de Gestión Pedagógica y Administrativa de las TICs, para construir espacios que generen conocimiento en el Colegio Champagnat”*.

El diseño de la investigación:

Fue descriptivo, se visualizaron variables de estudio en la tesis, y se empleó también el método cuantitativo así como el método cualitativo. El objetivo de la presente investigación fue exponer los principios básicos para la implementación de un proyecto de gestión pedagógico y también administrativo, que facilite el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para desarrollar conocimientos en el alumnado del Colegio Champagnat.

De las conclusiones a las que arribó la investigadora:

Permitió comprobar malestar generado en los docentes, que esperaban utilizar la infraestructura en su máxima su capacidad, motivado por el uso de los recursos en forma contraproducente. Algunos profesores trabajan su material en casa porque en el colegio pueden perder su información debido a que pueden fallarle las computadoras.

Se debe revisar la estructura curricular del colegio con el fin de incluir el uso de Internet. Además se debe potenciar el uso del chat como complemento de las clases y medio de comunicación, y evitar para usos no académicos. También se debe potenciar el uso de los foros y de las videoconferencias, con el fin de fomentar la participación del alumnado con el intercambio de ideas, expresar opiniones, etc.

Mejorar la infraestructura tecnológica y desarrollar una permanente capacitación a todos docentes para que aprendan y hagan uso de toda la capacidad instalada en el colegio. La investigadora consultada que desde el punto de vista pedagógico se deben desarrollar planes operativos a corto y mediano plazo con la finalidad de aprovechar las capacidades de las TICs en el colegio, las mismas que se debe incluir en un nuevo plan curricular, y finalmente, desde el punto de vista administrativo, se debe desarrollar también una capacitación masiva tanto en lo teórico y lo práctico a toda la plana docente.

Mellado (2010) realizó la siguiente investigación para obtener el título de Magíster en Regulación de los Servicios Públicos: *“Análisis sobre la necesidad de regular la calidad del servicio de telefonía móvil en el Perú”*.

El objetivo principal de la presente investigación fue:

Efectuar un profundo análisis sobre la necesidad o justificación de regular la calidad del servicio de telefonía móvil que se brinda en el Perú.

Evaluaremos las conclusiones a las que arribó el investigador:

El servicio de telecomunicaciones que tiene una gran cantidad de abonados y con cobertura en casi todo el país, es el servicio de telefonía móvil. Dicho servicio se incrementa por las ofertas que presentan los operadores de telefonía, por lo que es posible que aumente problemas de calidad del servicio que afectan a los abonados.

Existe una gran competencia de empresas en el mercado del servicio de telefonía móvil, con una constante modernización de todo el equipamiento de estaciones bases y sistemas de antenas, y con reducción precios de los equipos portátiles y planes de pagos mensuales, lo que se traduce que el mercado peruano sea dinámico y por tanto se incrementa el número de abonados, ante esto los operadores de servicio móvil con el fin de cumplir con sus compromisos pueden brindarlo con niveles de calidad inferiores al aceptable. El investigador afirma que las instituciones deben tomar conciencia sobre la regulación constante en torno a la calidad de servicios ofrecidos a sus usuarios para que de esta manera puedan brindar servicios de calidad y mantengan a sus usuarios satisfechos. Los gerentes administrativos tienen que velar en forma permanente para que cada área cuente con lo necesario para poder realizar un trabajo efectivo.

Jiménez (2010) elaboró la tesis siguiente para obtener el grado de Magíster en Gerencia Pública: *“La gestión de intereses en la administración pública peruana”*.

El objetivo general de la tesis fue:

Establecer la relación existente entre la gestión de intereses (mecanismo a impulsarse) y la práctica gerencial en la Administración Pública peruana. La estrategia empleada en el presente trabajo combina el método clásico y el cuantitativo con el método derivado de un enfoque cualitativo. Sin embargo, la presente tesis puede analizarse cuantitativamente, pero por practicidad se realiza, con mayor énfasis, aplicando el método cualitativo.

A las conclusiones a las que arribó el investigador fueron las siguientes:

En el Perú para erradicar la corrupción se ha tomado las más diversas acciones represivas y de transparencia de la Administración Pública. La gestión de intereses es una medida que permite transparentar las acciones de la Administración ante a la gestión de intereses particulares. Existen factores que permite que la gestión de intereses se convierta en un factor anticorrupción dentro de la práctica gerencial pública peruana. El investigador consultado asegura que dentro del marco administrativo de nuestro país la gestión de intereses es muy necesaria porque así es posible brindar servicios de calidad a sus clientes. Es necesario que se conozca la problemática estudiada para que puedan abordarlos a través de la prestación de los servicios que ofrecen y brindan a los usuarios.

## **1.2 Bases Teóricas y Fundamentación Científica**

### **1.2.1 Bases Teóricas de la Variable Gestión Administrativa**

#### **Conceptualización de administración**

La administración es una ciencia social por excelencia. Al respecto Stoner y Freeman (1994) afirman que: "Administración es el proceso de planear, organizar, liderar y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización, y el empleo de todos los demás recursos organizacionales para lograr objetivos organizacionales establecidos." (p.7).

Por su parte, Koontz y Weihrich (1996) al respecto refieren que: "La administración se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, trabajando en grupos, alcancen con eficiencia metas seleccionadas." (p. 4).

La administración como lo afirman los autores en consulta es un conjunto de procesos que realiza el administrador con la finalidad de realizar un trabajo óptimo y eficiente, y así lograr uno a uno los objetivos hasta alcanzar las metas establecidas en los tiempos previstos y con la calidad que se requiere. La administración tiene el propósito de cumplir con el objetivo primordial que consiste en distribuir adecuadamente los diferentes recursos pertenecientes a la institución.

#### **Definición de gestión administrativa**

Anzola (2002) define gestión administrativa:

"Consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control." (p.70).

Por su parte, Representación de la UNESCO en el Perú (2011) refiere que:

“La gestión administrativa es el manejo de recursos económicos, materiales, humanos, procesos técnicos, del tiempo, de seguridad e higiene y control de la información. Cumplimiento de la normatividad y supervisión de las funciones.” (p.33).

Bachenheimer y Valencia (2010) al respecto refieren que:

“Es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa.” (p.7)

La gestión administrativa es una forma sistemática para realizar las funciones de una empresa o institución. La persona que realiza la gestión administrativa tiene gran responsabilidad ya que en sus manos tiene la responsabilidad para el normal funcionamiento y control de la entidad. Esta gestión se encarga de manejar en forma adecuada y pertinente cada uno de los recursos con los que cuenta la institución, sean estos económicos, humanos, materiales, insumos, etc.

### **Importancia de la gestión administrativa**

Castro (2007) al respecto refiere lo siguiente:

“Gestión Administrativa es una herramienta de desarrollo empresarial, que permite evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el cual, los recursos humanos están cumpliendo la planificación, la organización, la dirección, la coordinación, la ejecución y el control de los objetivos trazados por la alta gerencia. Todo esto con el propósito de corregir las deficiencias que pudieran existir, tener un mejoramiento continuo, optimizar la productividad y mejorar la utilización de los recursos

disponibles, conforme a los procedimientos, normas y políticas de una administración idónea.” (p.11).

Es importante la gestión administrativa ya que ella permite a la institución poder hacer uso efectivo de cada uno de los recursos con los que cuentan. Los recursos humanos dentro de una organización, son muy importantes porque son quienes se encargan de ejecutar cada una de las actividades y poner en funcionamiento cada una de las áreas de trabajo para que de esta forma se vayan cumpliendo los objetivos establecidos.

### **Importancia del análisis de la gestión administrativa**

Castro (2007) al respecto afirma lo siguiente:

“Todas las organizaciones, se enfrentan a la necesidad de cambios en sus paradigmas económicos, políticos, sociales, tecnológicos y culturales, en pro de su crecimiento, desarrollo, fortalecimiento, competitividad y una mejor relación costo-beneficio en el menor tiempo posible. Es por ello, que surge la necesidad de examinar el desempeño de la organización y detectar oportunidades de mejoras, a través de un Análisis de la Gestión Administrativa o también conocido como Auditoria Administrativa.” (p.10).

Es importante que las autoridades competentes de cada institución realicen un análisis exhaustivo de la gestión administrativa que se realiza dentro de la empresa, para que así se puedan tomar las medidas correctivas necesarias en caso la situación lo amerite. Por otro lado, las empresas deben marchar al ritmo de la globalización adecuándose a las necesidades e intereses que se requieran en el momento y siendo agentes de cambios.

### **Procedimientos administrativos**

Berrikuntza (2008) afirma que:

“El Procedimiento Administrativo es el proceso mediante el cual un órgano administrativo adopta decisiones sobre las pretensiones formuladas por los ciudadanos o sobre las prestaciones o servicios cuya satisfacción o tutela tiene encomendadas dicho órgano. A tal efecto, el procedimiento administrativo consta al menos de las siguientes tres fases: iniciación, instrucción y finalización. De esta forma se entenderá por fases dentro del procedimiento administrativo el conjunto de trámites caracterizados por ser consecutivos y responder a una misma finalidad en el circuito de tramitación.” (p.38).

Los procedimientos administrativos son aquellos procesos que realiza el órgano administrativo con la finalidad de poder tomar decisiones en su ámbito y así brindar un mejor servicio a sus usuarios. Existe una serie de procedimientos los cuales los usuarios deben seguir, es decir, no deben saltar ninguno de ellos ya que son consecutivos, para poder lograr el objetivo esperado.

### **Dimensiones de la gestión administrativa**

Para esta variable se tomarán en cuenta las siguientes dimensiones:

#### **Dimensión 1: planeamiento**

Benavides (2004) destaca que:

“La planeación precede a las demás etapas del proceso administrativo, ya que planear implica tomar las decisiones más adecuadas acerca de lo que se habrá de realizar en el futuro.” (p 38).

La planeación es la planificación de cada una de las acciones que realizará la institución. A través de la planeación, los administradores fijan sus planes estableciendo sus metas, objetivos y acciones con anticipación. En estos planes se



establecen también los procedimientos más eficientes para lograr lo planeado. Con esto se logra establecer los recursos necesarios, los procedimientos que se efectuarán para lograr los objetivos; además también permite medir el progreso o establecer medidas correctivas, de ser necesario, en las diferentes etapas.

## **Objetivos de la planeación**

Benavides (2004) al respecto opina que:

“La planeación establece las bases para determinar el elemento riesgo y minimizarlo. La eficiencia en la ejecución depende en gran parte de una adecuada planeación, y los buenos resultados no se logran por sí mismos; es necesario establecer los objetivos que se persiguen con anticipación.” (p. 38).

Los objetivos de la planeación implican la toma de conciencia por parte de los administradores cuyas decisiones están basadas en una estrategia. El éxito en la ejecución dependerá de la planificación realizada en forma oportuna, pertinente y teniendo en cuenta la realidad de la institución. En el plan es necesario que se establezcan con claridad los objetivos que se desean alcanzar.

## **Ventajas de la planeación**

Según Benavides (2004) las estrategias en la planeación poseen ventajas, estas son:

“Reduce los niveles de incertidumbre que se puedan presentar en el futuro, aunque no los elimina.

Prepara a la empresa para hacer frente a las contingencias que se presenten, con las mayores garantías de éxito.

Reduce al mínimo los riesgos y aprovecha al máximo las oportunidades.

Proporciona los elementos para llevar a cabo el control.

Disminuye al mínimo los problemas potenciales y proporciona al administrador magníficos rendimientos de su tiempo y esfuerzo. Reduce el trabajo improductivo.” (p.41).

El autor consultado afirma que la planificación tiene un sinnúmero de ventajas las cuales favorecerán a la institución, entre ellas menciona: Direcciona a la institución hacia el logro de los objetivos, reduciendo la incertidumbre, previene a la institución con el fin de estar listo ante cualquier situación problemática presentada, aminora el número de riesgos, brinda elementos para llevar el control, reduce el trabajo innecesario e improductivo.

## **Dimensión 2: organización**

Stoner y Freeman (1994) refieren al respecto que:

“La organización es el proceso de disponer y destinar el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización en una forma tal que se puedan lograr los objetivos de la organización de manera eficiente.” (p. 9)

Robbins y Coulter (1996) definen:

“Organización: Conjunto sistemático de personas encaminadas a realizar un propósito específico.” (p. 4)

La organización está compuesto por un grupo de personas las cuales se encargan de sistematizar adecuadamente los recursos con los que cuenta la institución. Es importante que la organización tenga en claro sus elementos como son la división del trabajo, para evitar duplicidad o descuido en las funciones y la coordinación ya que todo dentro de una empresa debe estar sincronizado y organizado en forma armónica.

## **Proceso de coordinación**

Koontz y Weihrich (1996) refieren que:

“Algunas autoridades en la materia consideran que la coordinación es una función individual del administrador. Sin embargo, parece más exacto concebirla como la esencia de la habilidad gerencial para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo. Cada una de las funciones administrativas es un ejercicio que contribuye a la coordinación.” (p. 22).

Es necesario que todo el personal que presta sus servicios a una entidad mantenga una coordinación adecuada con la finalidad de obtener mejores resultados en cada una de las acciones que realizan y así puedan alcanzar cada uno de los objetivos programados.

## **Características de estructura organizacional**

Koontz y Weihrich (1996) sostienen que:

“Contemplar la organización como un proceso requiere que se consideren varios factores fundamentales.

En primer lugar, la estructura tiene que reflejar objetivos y planes, porque de ellos se derivan las actividades.

En segundo lugar, debe reflejar la autoridad de que dispone la administración de una empresa.

En tercer lugar, la estructura de la organización, al igual que cualquier plan, debe reflejar su ambiente. En ese sentido, una estructura organizacional viable nunca puede ser estática.

En cuarto lugar, puesto que la organización se integra de personas, los agrupamientos de actividades y las relaciones de autoridad de una estructura organizacional deben considerar las limitaciones y las costumbres de las personas.” (p. 257).

La estructura organizacional, según los autores consultados, poseen diversas características, y estas son de carácter continuo ya que nunca puede ser estática, además de que es la manera en que se dividen y atienden las tareas del trabajo, y cumplen con los planes y objetivos trazados.

### **Dimensión 3: Dirección**

Koontz y Weirhrich (1996) sostienen que la dirección:

“Se define como el proceso de influir sobre las personas para lograr que contribuyan a las metas de la organización y del grupo.” (p. 460).

Robbins y Coulter (1996) refieren lo siguiente:

“Un reto que enfrentan actualmente los gerentes es cómo hacer que las personas que son diferentes entre sí se unan para ir en la misma dirección y alcanzar las metas de la organización. Dirigir a una diversidad de empleados y obtener de ellos un máximo desempeño exige una comprensión básica de cómo se comportan las personas y por qué lo hacen.” (p. 459).

La función principal de la dirección es poner en funcionamiento en la institución la ejecución de la planificación antes realizada. La persona que realiza las acciones de la dirección tiene que poseer cualidades que le permita desempeñar adecuadamente y con eficiencia esta función ya que de su labor y dirección depende el crecimiento de la empresa.

## **Motivación**

Robbins y Coulter (1996) al respecto definen la motivación:

“Como la disposición de emplear grandes niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, a condición de que el esfuerzo satisfaga alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo hacia cualquier meta, aquí se referirá a las metas organizacionales porque nuestro enfoque está en el comportamiento relacionado con el trabajo. Los tres elementos claves de nuestra definición son esfuerzo, metas organizacionales y necesidades.” (p. 530).

La motivación que brinde el gerente administrativo dentro de una organización es muy importante pues inyecta voluntad en cada empleados para realizar adecuadamente cada una de las actividades que les corresponde realizar. La motivación cumple un rol muy importante para el desarrollo de la institución porque permite a los empleados realizar las cosas bien hechas y con la responsabilidad que se requiere.

## **Comportamiento individual y de grupo**

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) al respecto refieren lo siguiente:

“Si bien los objetivos de la empresa pueden diferir un tanto entre las organizaciones, es obvio que los empleados también tienen necesidades y objetivos que son especialmente importantes para ellos; mediante la función dirección, los gerentes les ayudan a constatar que puedan satisfacer sus propias necesidades y utilizar su potencial a la vez que contribuyen con las metas de una empresa.” (p. 386).

La dirección que siga una institución será la pieza clave para que los empleados puedan realizar su trabajo en forma óptima, es importante atender las necesidades laborales individuales de los empleados, para que estos puedan realizar con responsabilidad sus labores y de esta forma motivar al grupo a cumplir con las responsabilidades que les corresponden asumir.

#### **Dimensión 4: control**

Reyes (2007) argumenta que:

“Todo el control implica, necesariamente, la comparación de lo obtenido con lo esperado. Pero tal comparación puede realizarse al final de cada periodo prefijado, o sea, cuando se ha visto si los resultados obtenidos no alcanzaron, igualaron, superaron o se apartaron de lo esperado; tal procedimiento constituye el control de los resultados.” (p. 440)

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) afirman que: “La función gerencial de control es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlo se logren.” (p. 496)

Como lo refieren los autores en consulta, el control es un proceso el cual permite al administrador poder ir comparando los resultados obtenidos con los estándares establecidos, ello se puede verificar observando si los objetivos trazados se están cumpliendo, caso contrario se aplicarán acciones de corrección inmediatas con el fin de revertir cualquier problema y subsanarlo.

#### **Medidas en el control administrativo**

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012) señalan que:

“Las técnicas y los sistemas de control son en esencia los mismos para controlar el efectivo, los procedimientos administrativos, la ética organizacional, la calidad del producto y cualquier otra cosa. El proceso de control básico, en cualquier lugar y para lo que sea que se controle, incluye tres pasos:

1. Establecer estándares.
2. Medir el desempeño contra los estándares.
3. Corregir las variaciones de los estándares y planes.” (p. 496)

Los administradores tomarán medidas y acciones de control con la finalidad de asegurar el cumplimiento las metas establecidas. Por tanto se necesita establecer estrategias que permitan evaluar en forma permanente el desempeño de los empleados para así verificar que realicen bien sus funciones y de no ser así tomar las medidas correctivas en forma inmediata.

### **1.2.2 Bases Teóricas de la variable Calidad del Servicio**

#### **Definición de calidad de servicio**

De acuerdo a la teoría, la calidad de servicios está supeditada a la opinión de los usuarios, la cual está en función a que se encuentren satisfechos por el servicio efectivamente recibido.

Duque (2005) al respecto afirma que:

“En la literatura sobre la calidad del servicio, el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir *“al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto”* (Zeithaml, 1988, p. 3). En términos de servicio significaría *“un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio”* (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p. 16). En este sentido, la calidad percibida es subjetiva, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los

atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional". (p. 6)

Por su parte, Devoto (2012) al respecto refiere lo siguiente:

"Es el resultado de la evaluación que efectúa un usuario, respecto al grado de conformidad entre sus expectativas respecto al servicio y sus percepciones respecto al servicio efectivamente recibido." (p.3).

Los autores, refieren que la calidad de servicio, es la calidad evaluada por los usuarios, la cual está en función del nivel de satisfacción del servicio deseado y el servicio que ellos realmente han recibido. Por lo tanto, se tiene pre establecido la calidad de servicio de como el usuario percibe y que tan bien se ajusta el servicio recibido con sus expectativas.

### **El servicio al cliente**

Al respecto; Dávila, Coronado y Cerecer (2012) refieren que:

"En cuanto a la conceptualización y medición de la calidad de servicio, Carman (1990) declara que es un concepto complicado de abordar debido a la características de intangibilidad que compone el servicio, los problemas en la recepción, la producción en el tiempo real y la diferenciación entre la calidad humanística y mecanicista." (p. 176).

Las personas encargadas del servicio al cliente dentro de la institución tienen la facultad de tener contacto con el usuario y cuya misión es la de brindarle un trato amable, cordial e impregnado de consideración atendiendo sus necesidades y absolviendo sus inquietudes.



## **Importancia de la calidad de servicios**

En un mundo globalizado, como el que se presenta hoy en día, la calidad de servicio, es un factor muy importante. La competencia en el mercado genera que la diferencia entre una y otra empresa, que prestan el mismo servicio u objeto, sea la calidad de sus servicios, el cliente optará por aquella empresa, cuyo servicio satisfaga más que sus expectativas.

En una publicación del Instituto Tecnológico de Sonora (2013) se refiere:

“El servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los clientes tiene mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir.” (p.7).

La globalización, la competencia y clientes cada día más exigentes han originado que las empresas rediseñen sus estrategias y mejoren sus servicios, a fin de mantenerse en el mercado, es por esto que la calidad en el servicio, el grado de satisfacción del cliente adquiere gran importancia. Hoy en día la calidad de servicio es la ventaja diferencial entre las empresas prestadoras de servicio, es una variable dinámica, toda vez que al ofrecer un servicio en el mercado, la empresa de la competencia no tarda mucho en ofrecer un servicio mejor, es esta una de las causas por la que las empresas centran su atención en la supervisión y evaluación constante de la calidad de sus servicios.

En las instituciones públicas, mayormente, estas tienen el monopolio de los servicios que ofrecen, sin embargo la población cada día es más exigente, además se vuelven en fiscalizadores de los costos en que incurren estas empresas, por lo que ya no sólo se exige el servicio sino además debe ser de calidad y debe satisfacer toda expectativa de los usuarios.

## **Calidad en el servicio que se ofrece al cliente**

Sandoval (2002), sobre el tema manifiesta que:

“El servicio como actividad y como producto siempre debe ser de la mejor calidad, aun mas en el caso cuando se brinda como producto, sin embargo cuando es parte de un producto no deja de ser transcendental debido a que el cliente compra donde le atienden de manera eficiente y cortés.” (p.63).

En el servicio ofrecido a los clientes, la calidad debe ser adecuada y de acuerdo a las expectativas que este tiene. Las personas que tienen esta responsabilidad deben ser personas responsables, respetuosas y sobre todo motivadas a brindar un servicio y atención de calidad, sin importar la condición o situación del usuario.

## **Principios en los que se basa la calidad del servicio**

Ávila (2011), sostiene al respecto que:

“El cliente es el único juez de la calidad del servicio. El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más. La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores. La empresa debe "gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente. Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad. Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo.” (pp. 3-4).

Existen principios los cuales marcan el camino para que el servicio ofrecido a cada uno de los clientes sea de calidad. Estos principios deben ser tomados en cuenta por el personal sobre todo que tienen contacto directo con los clientes:

Siempre se le debe dar la razón al cliente ya que es el único juez, deberán brindar el valor agregado, marcando la diferencia con el resto de competidores, deben esforzarse por cubrir las expectativas de los clientes y eliminar los posibles errores que se puedan presentar.

## **La satisfacción y calidad**

Velandia (2007) al respecto afirma que:

“El sentido de la satisfacción como medida de la calidad se fundamenta en lo que se supone que ocurre cuando se expresa satisfacción o insatisfacción. En este contexto, el fenómeno de la calidad, también entendido como previo y condicionante de la variable dependiente, conformada por las expresiones de satisfacción, consiste en la mayor o menor aproximación de los atributos experimentados frente a unos antecedentes pertenecientes al usuario, como son sus valores y expectativas.” (p. 15).

La satisfacción que sienten los usuarios se encuentra en estrecha relación a la calidad de los servicios que reciben por parte de las empresas con las que tienen contacto. Estos servicios deberán cubrir las expectativas y atender las necesidades e intereses de los clientes ya que ellos son la principal razón de la empresa.

## **Dimensiones de la calidad de servicio**

Con el presente trabajo de investigación, la calidad de servicios se medirá a través del SERVQUAL, definiéndose cinco dimensiones generales del servicio.

### **Dimensión1: Elementos tangibles**

Respecto a esta dimensión, Velásquez (2011) sostiene que:

“Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.” (p. 11).

La primera impresión que el usuario tiene del servicio es la forma en cómo percibe el ambiente físico donde es atendido.

La Contraloría de Servicios de Costa Rica (2009)

“El usuario se impacta por lo que perciba del ambiente físico donde es atendido, y de los equipos y sistemas. Esto por supuesto incluye: colores, rotulación exterior e interior, mobiliario y equipo de oficina, servicios sanitarios, salas de espera, orden, limpieza y, en general, el estado de la infraestructura, las instalaciones físicas y los equipos”. (p. 32).

Es importante que la persona que atiende cause una buena impresión al cliente, quién observará estado de la infraestructura. Los factores orden, ventilación, iluminación, nivel de ruido, limpieza e higiene son componentes esenciales del servicio.

Es importante tener en cuenta el estado de los muebles y equipos, su estado debe ser óptimo. La seguridad dentro de las instalaciones debe ser adecuada, se debe señalizar correctamente cada ambiente.

## **Recursos materiales**

Pérez (2006, citado en Velásquez, 2011) al respecto afirma que:

“Son aquellos que constituyen la infraestructura y los equipamientos básicos y que son orientados a satisfacer los fines últimos de la sociedad.” (p. 56). Los recursos materiales tienen un efecto importante en la percepción de los usuarios, por ello estos deberán estar en buenas condiciones y ubicados correctamente de acuerdo a

los espacios que posee la empresa. Toda entidad deberá contar con recursos materiales como; infraestructura, mobiliarios, equipamiento necesario para la empresa, etc. los cuales deben permitir satisfacer las necesidades urgentes de los usuarios.

## **Dimensión 2: Fiabilidad**

Velásquez (2011) manifiesta que:

“Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.” (p. 11).

La comunicación que se mantiene con los usuarios debe ser asertiva, asimismo la capacidad de respuesta, es decir la voluntad de ayuda debe ser oportuna.

La Contraloría de Servicios de Costa Rica (2009)

“La velocidad de respuesta, o tiempo de respuesta, es cada día más valorada por los usuarios, ante la inmensa cantidad de actividades que tienen que desarrollar las personas en la actualidad. Lo que implica que los usuarios valoran, cada vez más, la velocidad con la que se les entregan o brindan los productos o servicios.” (p. 25)

Es necesario que los empleados de las empresas mantengan una comunicación adecuada y fiable con los usuarios, brindándoles respuestas adecuadas en forma oportuna y en el tiempo establecido. En la actualidad debido a la celeridad con la que se vive la velocidad en las respuestas juega un papel importante en la preferencia del público usuario.

## **Servicio y satisfacción del cliente**

Pérez (2006, citado en Velásquez, 2011) al respecto sostiene que:

“En la mayoría de los casos, el cliente de un servicio no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume. Así, el servicio recibido se convierte en el elemento diferenciador de las empresas con respecto a su competencia. La calidad del servicio forma parte de la estrategia y es una de las cualidades más difíciles de imitar o copiar por empresas rivales.” (p. 10)

Los servicios que se les brinda a los clientes deben satisfacer sus expectativas y necesidades, en consecuencia las instituciones o empresas deben esforzarse por brindar servicios y productos de calidad, para que de esta manera el cliente se encuentre satisfecho y pueda convertirse en cliente permanente y pueda realizar publicidad gratuita.

### **Dimensión 3: Capacidad de respuesta**

Velásquez (2011) afirma que:

“Capacidad de respuesta es la disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.” (p.11).

La dimensión capacidad de respuesta está referida a la ayuda oportuna a los usuarios, que brinda el personal que labora en la institución. Esta capacidad de respuesta marcará la diferencia con otras instituciones debido a que el cliente se sentirá cómodo, servido e importante ya que recibirá una atención personalizada y esmerada por parte del personal que le atiende.

## **La atención al cliente**

Sánchez (2009) afirma lo siguiente:

“En toda organización se considera al cliente como el elemento más importante, pues sin ellos la empresa no existiría. Por lo que para conservarlos se debe satisfacer sus necesidades y cumplir o exceder sus expectativas, ya que, de esta manera se convertirán en clientes leales que transmitirán su satisfacción a otras personas, que posiblemente terminan convirtiéndose también en clientes.” (p. 4).

A los clientes que eligen una empresa o institución, la atención que se les brinda, debe ser esmerada ya que estos constituyen el principal elemento para el crecimiento institucional. Esta atención está relacionada con una gama de atenciones o actividades que se realizan durante la atención, las cuales deben ser de calidad en todo momento.

### **Dimensión 4: Seguridad**

Velásquez (2011) al respecto sostiene que:

“Conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa a las anteriores dimensiones denominadas como profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).” (p.11).

La seguridad se refiere al conocimiento que poseen los servidores de la organización, la cual deberá ~~de~~ estar impregnada con profesionalismo y ~~de~~ capacidad inspirar confianza y seguridad ante cualquier situación que se presente.

## **Permanencia del cliente**

Sánchez (2009) manifiesta que:

“El objetivo de las empresas debe ser siempre el cliente. Es por esto que, cualquier organización debe forzosamente prestar excelentes servicios; no basta con vender un buen producto o servicio, es necesario el seguimiento<sup>9</sup> al cliente para que pueda quedar satisfecho con la venta o uso del servicio.” (p. 15).

Las empresas deben buscar en todo momento tomar acciones o medidas que les permitan conservar a sus clientes, ya que estos constituyen los personajes más importantes dentro de una empresa y gracias a su preferencia es que las empresas se sitúan dentro del mercado laboral y pueden ir logrando sitios cada vez más importantes.

## **Dimensión 5: Empatía**

Velásquez (2011) al respecto afirma que:

“Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa a los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).” (p.11).

La empatía viene a ser la forma en la cual los empleados se muestran amables y se interesan por brindar un servicio de atención personalizada atendiendo sus necesidades e intereses de forma oportuna y a través de un trato amable y cordial en todo momento.



## **Cultura de servicio**

Según, Pérez (2006, citado en Velásquez, 2011)

“La cultura de servicio se muestra a través de la actitud y comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto. Ésta incluye la cortesía general con la que el personal responde a las preguntas, resuelve los problemas, ofrece o amplía la información, provee el servicio y trata a los otros clientes. Esto produce un impacto sobre el nivel de satisfacción de las expectativas del cliente que lo hace valorar si desea volver a nuestra empresa.” (p.16)

La cultura de servicio es la disposición o actitud que tienen los empleados para poder atender a sus clientes, Aquí se pone en manifiesto su educación, cortesía, amabilidad y sobre todo la empatía que este tiene. De poder ejecutarlo adecuadamente impactará de manera decisiva en los clientes quienes se inclinarán a gozar de los servicios y productos que ofrece la empresa y se convertirá en un cliente permanente.

### **1.2.3 Marco conceptual**

**Administración:** “Es el proceso de planear, organizar, liderar y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización, y el empleo de todos los demás recursos organizacionales para lograr objetivos organizacionales establecidos.” (Stoner y Freeman, 1994, p.7).

**Calidad de servicio:** “Es el resultado de la evaluación que efectúa un usuario, respecto al grado de conformidad entre sus expectativas respecto al servicio y sus percepciones respecto al servicio efectivamente recibido.” (Devoto, 2012, p. 3)

**Capacidad de respuesta:** “Es la capacidad de respuesta es la disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.” (Velásquez, 2011, p. 11)

**Control:** “La función gerencial de control es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlo se logren.” (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 496)

**Dirección:** “Se define como el proceso de influir sobre las personas para lograr que contribuyan a las metas de la organización y del grupo.” (Koontz y Weirhrich, 1996, p. 460).

**Elementos tangibles:** “Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.” (Velásquez, 2011, p. 11).

**Empatía:** “Es la Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa a los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).” (Velásquez, 2011, p. 11).

**Fiabilidad:** “Es la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.” (Velásquez, 2011, p. 11).

**Gestión administrativa:** “Es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa.” (Bachenheimer y Valencia, 2010, p. 7).

**Organización:** “Conjunto sistemático de personas encaminadas a realizar un propósito específico.” (Robbins y Coulter, 1996, p. 4).

**Planeamiento:** “La planeación precede a las demás etapas del proceso administrativo, ya que planear implica tomar las decisiones más adecuadas acerca de lo que se habrá de realizar en el futuro.” (Benavides, 2004, p. 38).

**Seguridad:** “Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa a las anteriores dimensiones denominadas como profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).” (Velásquez, 2011, p. 11).

### **1.3 Justificación**

#### **1.3.1 Justificación Práctica**

La elaboración del presente trabajo se justifica con base en las siguientes consideraciones:

La Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658, en su “Artículo 1º Declárase al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.”

Asimismo, en el Plan Bicentenario 2021, como una de sus políticas de Estado del Acuerdo Nacional, lo siguiente: Estado eficiente y transparente; y como visión se declara: “...Tenemos un Estado moderno, descentralizado, eficiente, transparente, participativo y ético al servicio de la ciudadanía...”

En el Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2012-2016, se define como:

“Visión Institucional al 2016: Ministerio distinguido por su eficiencia en la gestión de los sectores de transportes y comunicaciones, garantizando servicios integrales, seguros y competitivos.” (p. 31)

Lineamientos estratégicos, al 2016, relacionados al Viceministerio de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones:

“Entre los Objetivos estratégicos, al 2016, relacionados al Viceministerio de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones:

- Ampliar la cobertura de servicios de telecomunicaciones eficientes, de calidad y de interés social.
- Comprometer la participación de la inversión privada, a través de Asociación Público Privada e inversión directa en infraestructura y servicios de transportes y telecomunicaciones.
- Participar activamente en el proceso de descentralización, orientado al desarrollo de capacidades, para mejorar la gestión de los gobiernos subnacionales en transportes.
- Contar con estructuras organizativas y normatividad modernas, procesos internos optimizados y recursos humanos calificados, que mediante el uso de tecnologías de información y administración por resultados, mejoren los niveles de gestión de los organismos del Sector.” (p. 38)

El presente trabajo de investigación, permitirá a la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones tomar acciones que coadyuven a que la gestión administrativa este alineada a la eficiente atención de los usuarios.

La información recogida para la investigación representara la base para posteriores investigaciones en otros contextos.

El estudio es importante porque el Estado peruano ha impartido políticas que promueven el desarrollo de las instituciones estatales, orientadas a velar por el uso eficiente de los recursos y brindar mejor calidad de servicios ~~por estas~~ a los ciudadanos.

A través de la información recogida, se aplicaran los métodos estadísticos para analizar la relación que existe entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicios en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones; los resultados obtenidos va permitir diseñar, formular y reformar las estrategias para obtener una mejor calidad de servicio y el manejo de sus instrumentos.

La gestión administrativa es vital para cumplir con los objetivos y metas trazadas; a través del planeamiento, organización, dirección y control se pueden determinar indicadores de retroalimentación acerca de los procesos y procedimientos llevados a cabo en una organización.

La Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones contribuye a garantizar el buen uso del espectro radioeléctrico, a través de sus acciones, es por esto que una eficiente gestión administrativa apoyara a que el personal especializado brinde servicios de calidad.

En esta institución, se presenta deficiencias en gestión administrativa en cuanto a las dimensiones: Planeación, organización, dirección y control y en la calidad de servicios en cuanto a sus dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Por ello, a través de esta tesis se pretende señalar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014, cómo se produce esta relación y en qué medida favorece o no a la capacidad que se tenga para mejorar la calidad de servicios.

#### **1.3.4 Justificación Legal**

El presente trabajo se sustenta en los siguientes fundamentos jurídicos:  
Constitución Política del Perú.  
Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.  
Ley N° 28175 Ley Marco del Empleo Público.

Ley N° 30029, Ley del Servicio Civil.

Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.

Ley 27444, Ley Del Procedimiento Administrativo General.

Ley 28716. Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.

Resolución de Secretaria de Gestión Pública.N°009- 2012-PCM-SGP. Informe N° 019-2012-PCM/SGP-MEV de fecha 21 de diciembre de 2012.

#### **1.4. Problema**

En un mundo globalizado, en el que las empresas han tenido que adaptarse rápidamente a las necesidades del mercado, para poder subsistir, la gestión administrativa juega un papel muy importante para lograr su competitividad. Las entidades del Estado no son ajenas a este escenario, toda vez que desde décadas pasadas son muchos los gobiernos que han puesto su atención en el administrado (cliente/usuario de servicios del Estado), por esto surge la necesidad de brindar servicios eficientes y de calidad, para lo cual han reformulado sus normativas y procesos, simplificando sus procedimientos.

Al respecto, el Departamento de Formación y Calidad de la Diputación de Alicante (2011) refiere que: “La tesis general postula que la Administración Pública se encuentra ante una sociedad con problemas políticos, económicos y sociales, rápidamente cambiantes, a los que tiene que dar respuesta, y a los que el funcionamiento administrativo arraigado durante muchos años, no ofrece una respuesta adecuada. Este nuevo enfoque se propone conseguir una Administración orientada al ciudadano, receptiva, ágil, económica, moderna, e innovadora.” (p. 8)

Del comentario anterior, se puede apreciar que en cada uno de los países la gestión administrativa juega un papel importante, es por ello que en los últimos años se ha aplicado procesos de mejora para poder subsanar las deficiencias existentes y lograr beneficios que permita mejorar la gestión administrativa.

La Secretaría de Gestión Pública – Presidencia del Consejo de Ministros (2013), en su *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*,

*refiere que:* “Los ciudadanos demandan un Estado Moderno, al servicio de las personas, lo cual implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión, concibiendo sus servicios o intervenciones como expresiones de derechos de los ciudadanos. Con ese sentido, la presente política caracteriza ese Estado Moderno como aquél orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto (transparente y que rinde cuentas)”. (p. 19)

El Perú no es ajeno a la realidad expuesta debido a que las empresas presentan deficiencias en su gestión administrativa generando muchas veces dificultades y/o pérdidas a las empresas. Es por ello que se han dictado varias normas que visionan un Estado Peruano moderno y eficiente. Congreso de la República (2002) en la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658, en el Capítulo I, artículo 1º “Declárase al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.” (p.1)

Congreso de la República (2001), en la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444, se norma que el actuar del Estado debe ser “Velar por la eficacia de las actuaciones procedimentales, procurando la simplificación en sus trámites, sin más formalidades que las esenciales para garantizar el respeto a los derechos de los administrados o para propiciar certeza en las actuaciones.” (p.1)

También debemos tener en cuenta que, en la última década, el Perú, ha tenido un crecimiento económico considerable, sin embargo la administración interna de las entidades estatales, continúa burocratizada y politizada, por lo cual los servicios que brinda no se han encaminado en el mismo rumbo.

Los procedimientos administrativos siguen siendo restringidos por normas legales, y en el mismo sentido se desarrolló la cultura organizacional, clima institucional y desenvolvimiento laboral del servidor público. A esto se suma que las diferentes instituciones trabajan como islas aisladas.

En el departamento de Lima también se visualiza esta problemática. Sin embargo, no se puede dejar de mencionar que existen algunas iniciativas de Instituciones de Gobierno que se han preocupado y han optimizado sus procedimientos, con lo cual han mejorado los tiempos de atención al usuario. Cabe precisar que sólo se trata de casos aislados.

Debido a la estructura organizacional del Viceministerio de Transportes y Comunicaciones, la responsabilidad de las acciones efectuadas en las diferentes Direcciones Generales recae directamente en los Directores Generales, sin embargo para facilitar el trabajo se han creado informalmente coordinaciones, las cuales están a cargo de los coordinadores designados por el Director General, realizándose en estas el planeamiento operacional

Muchas veces, la gestión administrativa se ve entorpecida porque no se cuenta con normas legales flexibles, ni procesos y procedimientos definidos; asimismo la aplicación de sistemas informáticos no favorece la trazabilidad de las acciones realizadas, esto ha originado demora en la atención de solicitudes.

El recurso humano constantemente muestra su disconformidad al tener que distraer su atención en tareas no propias de la función principal, búsqueda de información en forma manual, ya que el tiempo en que se realiza el trabajo se ve influenciado considerablemente por tiempos que no le dan valor agregado a la tarea encomendada.

Por lo expuesto, el objetivo general de la presente tesis es determinar la relación que existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

En función del planteamiento expuesto, surgen interrogantes que son propicios de ser investigados y diagnosticados para proponer estrategias y alternativas que mejoren ambas variables que son objeto de estudio en la presente investigación.



### **1.4.1 Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿Qué relación existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014?

#### **Problemas específicos**

##### **Problema Específico 1**

¿Qué relación existe entre la Planeación y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014?

##### **Problema Específico 2**

¿Qué relación existe entre la Organización y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014?

##### **Problema Específico 3**

¿Qué relación existe entre la Dirección y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014?

## **Problema Específico 4**

¿Qué relación existe entre el Control y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014?

### **1.5. Hipótesis**

#### **1.5.1. Hipótesis general**

La Gestión Administrativa se relaciona significativa con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

#### **1.5.2. Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

La Planeación se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

##### **Hipótesis específica 2**

La Organización se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

### **Hipótesis específica 3**

La Dirección se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

### **Hipótesis específica 4**

El Control se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre la Planeación y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre la Organización y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación que existe entre la Dirección y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

### **Objetivo específico 4**

Determinar la relación que existe entre el Control y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## 2.1 Variables de investigación

### Definición Conceptual

#### Variable Gestión Administrativa:

“Consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.” (Anzola, 2002, p.70).

#### Variable Calidad del Servicio:

“Es el resultado de la evaluación que efectúa un usuario, respecto al grado de conformidad entre sus expectativas respecto al servicio y sus percepciones respecto al servicio efectivamente recibido.” (Devoto, 2012, p. 3)

## 2.2 Operacionalización de la variable

Tabla 1

### *Operacionalización de la variable Gestión Administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Nivel y Rango
Planeación	Objetivos	1, 2	1. Totalmente de acuerdo	Eficiente (76-100)
	Metas	3, 4		
Organización	Presupuesto	5, 6	2. De acuerdo	Regular (48-75) Ineficiente (20-47)
	Estructura organizativa	7, 8	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
	Procesos y procedimientos	9, 10	4. En desacuerdo	
			5. Totalmente en desacuerdo	
Dirección	Dirigir	11, 12		
	Influir	13, 14		
	Motivar	15, 16		
Control	Evaluación de desempeño	17, 18		
	Cumplimiento de metas	18, 20		

*Fuente:* Elaboración Propia (2015)

Tabla 2

*Operacionalización de la variable Calidad del Servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Nivel y Rango
Elementos tangibles	Medio ambiente físico, Imagen	1, 2, 3,4	1. Totalmente de acuerdo	Alta (76-100)
Fiabilidad	Cumplimiento de servicio	5, 6, 7, 8	2. De acuerdo	Media (48-75)
Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta y agilidad	9, 10, 11, 12	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Baja (20-47)
Seguridad	Competencia profesional	13, 14, 15, 16	4. En desacuerdo	
Empatía	Reglas de cortesía Comunicación	17, 18, 19, 20	5. Totalmente en desacuerdo	

*Fuente:* Elaboración Propia (2015)

## 2.3 Metodología

Suárez (2001), define la metodología como:

“La metodología de la investigación es un conocimiento que debe adquirir un profesional en un nivel que le permita llevar a cabo estudios en forma consistente con las exigencias del conocimiento científico en su calidad de profesional. Por esta razón, el trabajo de monografía o tesis que los estudiantes universitario desarrollan como requisito de grado corresponde a un conocimiento experto que se aborda desde la metodología de la investigación de acuerdo con las características que tiene el conocimiento científico: un conocimiento predecible, comunicable y que de alguna manera amplía el saber.”  
(p. 9)

El método de investigación empleado para la presente investigación fue el hipotético deductivo.

Forero (2007), manifiesta que el método hipotético-deductivo:

“Es el método de mayor producto del razonamiento, le es de gran ayuda al estudiante para desarrollar su pensamiento crítico, ya que a partir de sus preconceptos y de los instrumentos de conocimiento que tenga puede solucionar problemas que se halla trazado desde su razonamiento, para que así mismo encuentre situaciones que no conozca que le lleven a plantear un nuevo modelo, o a reconocer que debe buscar otras teorías que le solucionen su nuevo problema.” (p.1).

Se aplicó el método analítico, dado que procedió a analizar el problema a partir de la gestión administrativa y sus dimensiones; y, su relación con la calidad de servicio para entender su comportamiento y efectuar las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

## **2.4. Tipo de estudio**

La presente tesis es de tipo básica, sustentada teóricamente por:

Alfaro, (2012), define tipo básico:

“La investigación básica, denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.” (p.18).

Igualmente es de enfoque cuantitativo sustentada teóricamente por:

Murillo (2011), define el enfoque cuantitativo como:



“En el enfoque cuantitativo los planteamientos a investigar son específicos y delimitados desde el inicio de un estudio. Además las hipótesis se plantean previamente, esto es antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis realizado en los procedimientos estadísticos. La investigación cuantitativa debe ser objetiva y este estudio sigue un patrón predecible y estructurado, utiliza la lógica y el razonamiento deductivo.” (p. 2).

## **2.5. Diseño**

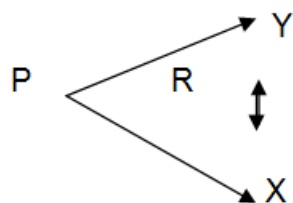
La presente investigación es de diseño no experimental, al respecto Alfaro, (2012), refiere que:

“La investigación es no experimental cuando el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos entonces se desarrolla una investigación no experimental”. (p. 21).

El nivel es correlacional, al respecto Cazau, (2006), refiere que:

“La investigación correlacional tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos o variables, en los mismos sujetos. Más concretamente, buscan establecer si hay o no una correlación, de qué tipo es y cuál es su grado o intensidad (cuán correlacionadas están). En otros términos, los estudios correlacionales pretenden ver cómo se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí (o si no se relacionan).” (p.27).

Se representa en el siguiente esquema:



*Fuente:* Elaboración propia (2012).

Dónde:

P: Población

X: Variable Gestión Administrativa.

Y: Variable Calidad del Servicio

r : Relación

## **2.6. Población, muestra y muestreo**

### **2.6.1. Población**

Tamayo, (2003), refiere que: “La población, totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación.” (p. 176).

Por la forma en que se diseñó la presente investigación, se consideró como población objetivo al recurso humano de la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, que en su totalidad lo componían 120 trabajadores.

### **2.6.2. Muestra**

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que

tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 173); por ello considerando que la población estuvo conformada por los trabajadores de la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y utilizando la fórmula para obtener la muestra se determinó la cantidad total de participantes, según lo siguiente:

$$n = \frac{Z^2 p * q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(120)}{(0.05)^2 (120 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 92$$

Dónde:

n: es el tamaño de la muestra

Z: es el nivel de confianza: 1.96

p: es la variabilidad positiva: 50%

q: es la variabilidad negativa: 50%

N: es el tamaño de la población

e: es la precisión o error: 5%

### **Criterios de selección:**

#### **- Criterios de inclusión**

Ser trabajadores de la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Ser trabajadores de la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, voluntarios

Ser trabajadores de la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, que asistieron el día de la encuesta

## **- Criterios de Exclusión**

No ser trabajadores de la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Ser trabajadores de la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, no voluntarios

Ser trabajadores de la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, que no asistieron el día de la encuesta.

### **2.6.3 Muestreo**

El tipo de muestra es aleatorio probabilístico, al respecto de este tipo de muestreo Quezada (2010, p.25), refiere que:

“En el muestreo aleatorio todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos. Los individuos que forman parte de la muestra se elegirán al azar mediante números aleatorios. Existen varios métodos para obtenerlos, siendo los más frecuentes la utilización de tablas de números aleatorios o generarlos por el ordenador. El muestreo aleatorio puede realizarse de distintas maneras, las más frecuentes son el muestreo simple, el sistemático, el estratificado y el muestreo por conglomerados.”

En tal sentido se seleccionó al azar, del listado de personal de dicha dirección, hasta completar 92 cuestionarios por cada variable.

## **2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.7.1 Técnicas**

Galán (2009) define que:

“Los analistas utilizan una variedad de métodos a fin de recopilar los datos sobre una situación existente, como entrevistas, cuestionarios, inspección de registros (revisión en el sitio) y observación. Cada uno tiene ventajas y desventajas. Generalmente, se utilizan dos o tres para complementar el trabajo de cada una y ayudar a asegurar una investigación completa.

Para llevar a cabo un trabajo de investigación el investigador cuenta con gran variedad de métodos para diseñar un plan de recolección de datos. Tales métodos varían de acuerdo con cuatro dimensiones importantes: estructura, confiabilidad, inferencia del investigador y objetividad. La presencia de estas dimensiones se reduce al mínimo en los estudios cualitativos, mientras que adquieren suma importancia en los trabajos cuantitativos, no obstante el investigador a menudo tiene la posibilidad de adaptar la estrategia a sus necesidades. Cuando la investigación está altamente estructurada, a menudo se utilizan instrumentos o herramientas para la recolección formal de datos.

Las tres principales técnicas de recolección de datos son:

Entrevistas

La encuesta

La observación

Sesión de grupo.” (p.2).

Falcón y Herrera (2005). “Se refieren al respecto que se entiende como técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. La aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser resguardada mediante un instrumento de recolección de datos.” (p.12)

## **Encuesta**

Cantín, Alelú, López y Rodríguez (2009). “La encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas

encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica.” (p. 1).

## **Técnica del Software**

Se utilizará el paquete estadístico IBM SPSS 22.0, para validar, procesar y contrastar hipótesis.

### **2.7.2 Instrumentos.**

#### **Ficha técnica:**

**Nombre del Instrumento:** Cuestionario de Gestión Administrativa

**Autor:** Elaboración Propia

**Año:** 2014

**Tipo de instrumento:** Cuestionario.

**Objetivo:** Realizar un diagnóstico de la Gestión Administrativa en sus niveles de: Planeación, Organización, Dirección y Control.

**Población:** Trabajadores administrativos de la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones

**Número de ítem:** 20

**Aplicación:** Directa

**Tiempo de administración:** 30 minutos

**Normas de aplicación:** El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

**Escala:** De Likert

**Niveles o rango:** Se establecen con escala de Likert.

Eficiente	76-100
Regular	48-75
Ineficiente	20-47

#### **Ficha Técnica:**

**Nombre del Instrumento:** Cuestionario de Calidad del Servicio

**Autor:**

**Año:** 2014

**Tipo de instrumento:** Cuestionario.

**Objetivo:** Evaluar la Calidad del Servicio en sus niveles de: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía

**Población:** Trabajadores administrativos de la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones

**Número de ítem:** 20

**Aplicación:** Directa

**Tiempo de administración:** 30 minutos

**Normas de aplicación:** El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

**Escala:** De Likert

**Niveles o rango:** Se establecen con escala de Likert.

Alta	76-100
------	--------

Media	48-75
-------	-------

Baja	20-47
------	-------

Los instrumentos propuestos se presentan en el Anexo 2

## **2.8 Métodos de análisis de datos.**

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva.

**Rho Spearman:** “El coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) se encuadra entre las técnicas estadísticas no paramétricas, que resultan robustas bajo la presencia de outliers ya que reemplazan los valores observados por los rangos o rankings de las variables.” (Szretter, 2013, p. 23).

**Prueba hipótesis:** Para Torres (2012), “Hipótesis es una estructura lógica que formula el investigador para establecer una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente, propiedades, relaciones y conexiones internas y externas del “problema objeto de investigación” o para determinar las causas y consecuencias del fenómeno que se pretende investigar.” (p. 24)

**Nivel de Significación:** Por teoría sabemos que si es menor del valor 0.05, entonces decimos que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

### **2.8.1 Validez y Confiabilidad.**

#### **Validez**

La validez de los instrumentos está dada por el juicio de tres (03) expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos Cuestionarios, que presenta resultados favorables en el juicio de expertos (Anexo 3).

Quero, (2010) define a la confiabilidad como:

“La confiabilidad de una medición o de un instrumento, según el propósito de la primera y ciertas características del segundo, puede tomar varias formas o expresiones al ser medida o estimada: coeficientes de precisión, estabilidad, equivalencia, homogeneidad o consistencia interna, pero el denominador común es que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación.” (p. 249)

La confiabilidad de los instrumentos fueron obtenidos mediante la aplicación del coeficiente “Alfa de Cron Bach” que nos dio el grado en que el instrumento es confiable.



El Coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), se describe mediante la siguiente fórmula estadística:

$$\alpha = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^n \sigma_{X_i}^2}{\sigma_X^2} \right] =$$

Dónde:

$\alpha$  : Coeficiente Alfa de Cron Bach

$n$  : Número de ítems

$\sum \sigma_{xi}^2$  : Sumatoria de las Varianzas de los ítems

$\sigma_{X^2}$  : Varianza de la variable

Tabla 3

*Relación de Validadores*

Validador	Resultado
Dr. Luis Ronar Carranza Haro	Aplicable
Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont	Aplicable
Dra. Mildred Ledesma Cuadros	Aplicable

*Nota:* La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

### Confiabilidad de los instrumentos

El instrumento se sometió a la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, Corral (2009, p. 24), al respecto explica que: “para evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas o ítems es común emplear el coeficiente alfa de Cronbach cuando se trata de alternativas de respuestas policotómicas, como las escalas tipo Likert; la cual puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total.”

En este caso la prueba piloto se realizó en 20 trabajadores.

Tabla 4

*Confiabilidad Cuestionario de Gestión Administrativa*

Alfa de Cron Bach	
<i>Gestión Administrativa</i>	0.928

*Fuente: Elaboración Propia (2015)*

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

- Por debajo de .60 es inaceptable
- De .60 a .65 es indeseable.
- Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.
- De .70 a .80 es respetable.
- De .80 a .90 es buena
- De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.80 lo que indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.

Tabla 5

*Confiabilidad cuestionario de Calidad del Servicio*

Alfa de Cron Bach	
<i>Calidad del servicio</i>	0.838

*Fuente: Elaboración Propia (2015)*

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.80 lo que indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es buena.

## **2.9 Aspectos éticos**

Se seguirán los siguientes principios:

Reserva de identidad de los trabajadores

Citas de los textos y documentos consultados

No manipulación de resultado.

### **III. RESULTADOS**

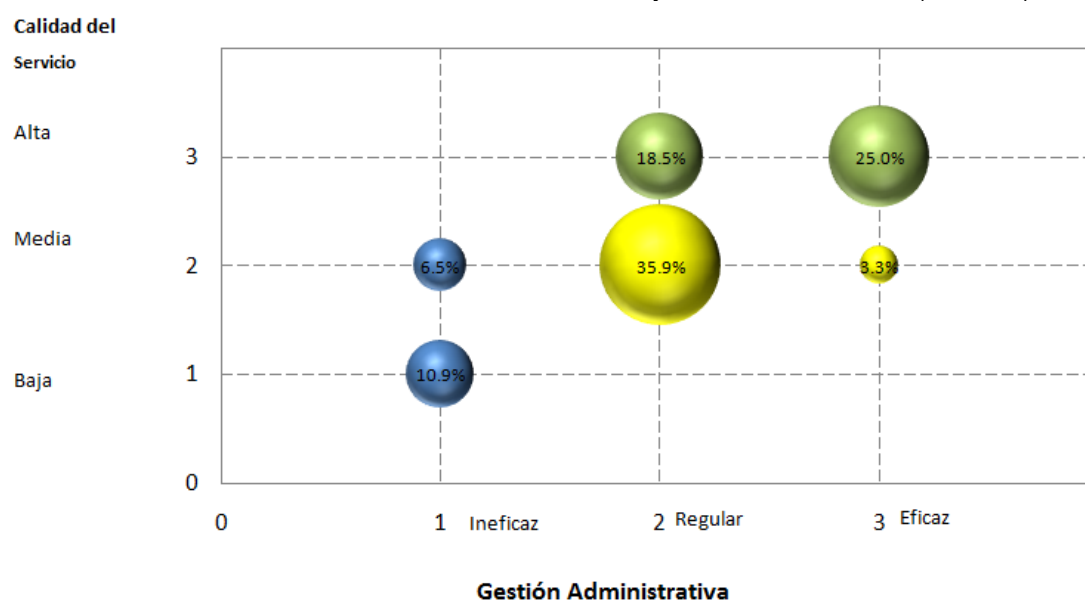
### 3.1. Descripción

Tabla 6

*La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.*

		Calidad del Servicio			Total
		Baja	Media	Alta	
Gestión Administrativa	Ineficaz	10	6	0	16
		10,9%	6,5%	0,0%	17,4%
	Regular	0	33	17	50
		0,0%	35,9%	18,5%	54,3%
	Eficaz	0	3	23	26
		0,0%	3,3%	25,0%	28,3%
Total		10	42	40	92
		10,9%	45,7%	43,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa y Calidad del Servicio (Anexo 2)



*Figura 1. Diagrama de burbujas de la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio*

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura; la gestión administrativa en un nivel de ineficaz el 10.9% de los trabajadores percibe una calidad del servicio bajo; por otro lado, la gestión administrativa en un nivel de regular el 35.9% de los trabajadores percibe una calidad del servicio media. Así mismo, la gestión

administrativa en un nivel de eficaz el 25% de los trabajadores percibe una calidad del servicio alta.

Tabla 7

*La Planeación se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.*

		Calidad del Servicio			Total
		Baja	Media	Alta	
Planeación	Ineficaz	8	22	0	30
		8,7%	23,9%	0,0%	32,6%
	Regular	2	17	17	36
		2,2%	18,5%	18,5%	39,1%
	Eficaz	0	3	23	26
		0,0%	3,3%	25,0%	28,3%
Total		10	42	40	92
		10,9%	45,7%	43,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa y Calidad del Servicio (Anexo 2)

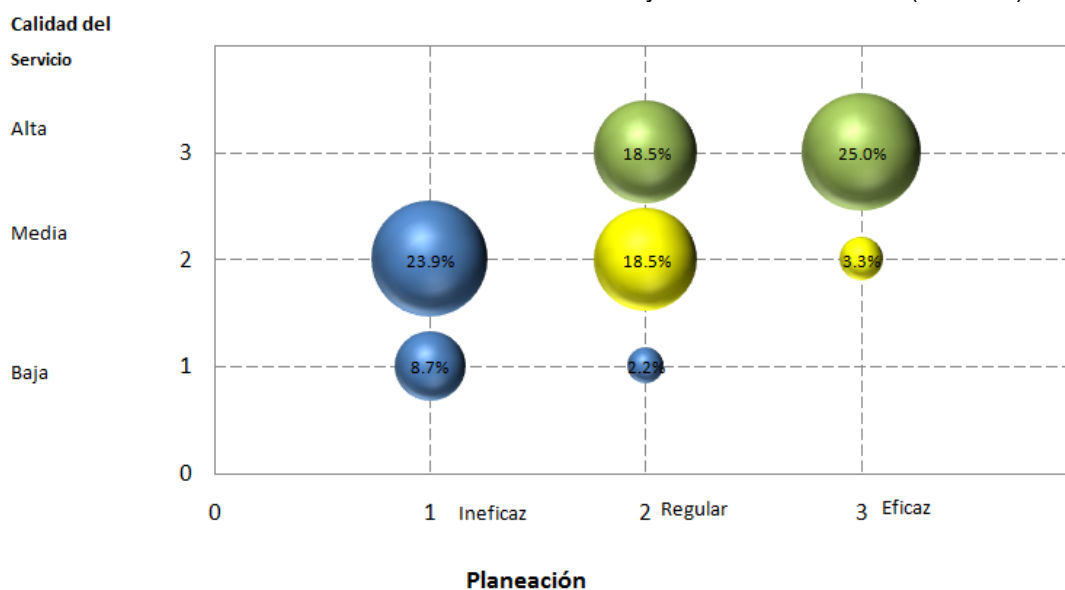


Figura 2. Diagrama de burbujas de la Planificación y la Calidad del Servicio.

Interpretación:

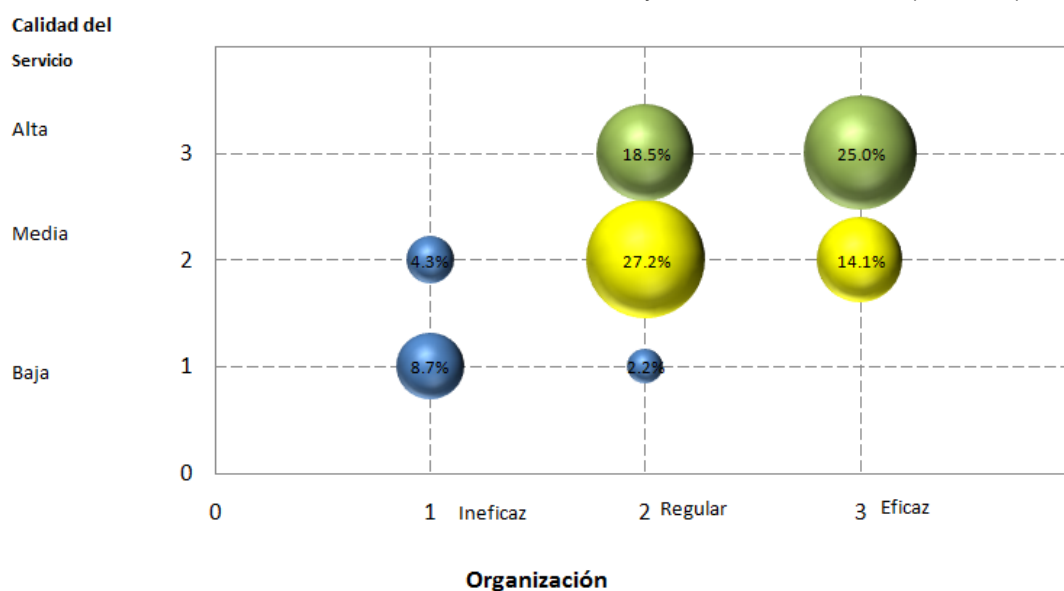
Como se observa en la tabla y figura; la planeación en un nivel de ineficaz el 8.7% de los trabajadores percibe una calidad del servicio bajo; por otro lado, la planeación en un nivel de regular el 18.5% de los trabajadores percibe una calidad del servicio media. Así mismo, la planeación en un nivel de eficaz el 25% de los trabajadores percibe una calidad del servicio alta.

Tabla 8

*La Organización se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.*

		Calidad del Servicio			Total
		Baja	Media	Alta	
Organización	Ineficaz	8	4	0	12
		8,7%	4,3%	0,0%	13,0%
	Regular	2	25	17	44
		2,2%	27,2%	18,5%	47,8%
	Eficaz	0	13	23	36
		0,0%	14,1%	25,0%	39,1%
Total		10	42	40	92
		10,9%	45,7%	43,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa y Calidad del Servicio (Anexo 2)



*Figura 3. Diagrama de burbujas de la Organización y la Calidad del Servicio.*

Interpretación:

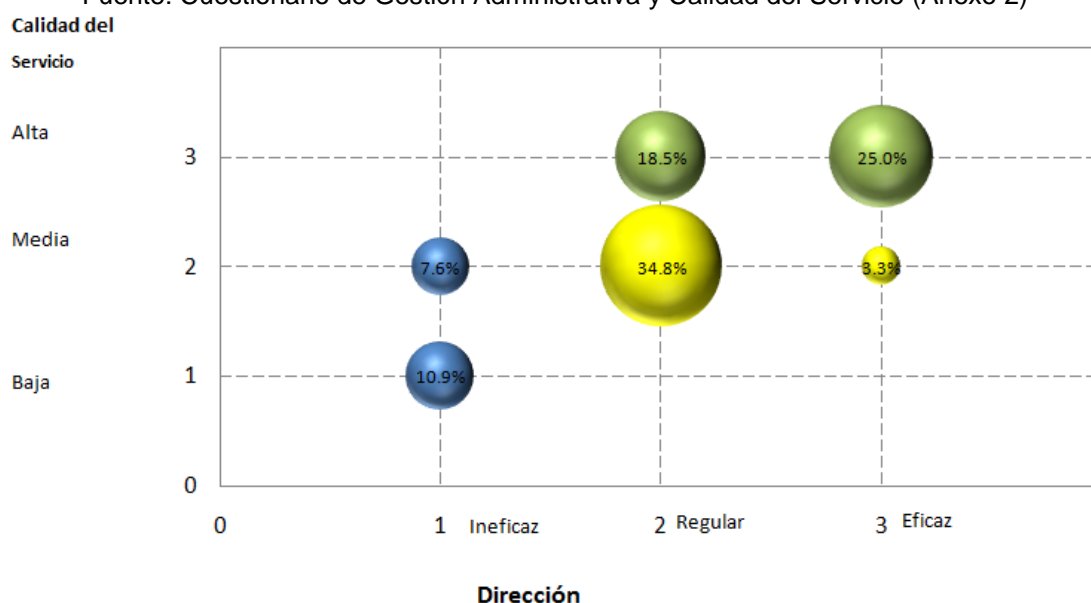
Como se observa en la tabla y figura; la organización en un nivel de ineficaz el 8.7% de los trabajadores percibe una calidad del servicio bajo; por otro lado, la organización en un nivel de regular el 27.2% de los trabajadores percibe una calidad del servicio media. Así mismo, la organización en un nivel de eficaz el 25.0% de los trabajadores percibe una calidad del servicio alta.

Tabla 9

*La Dirección se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.*

		Calidad del Servicio			Total
		Baja	Media	Alta	
Dirección	Ineficaz	10	7	0	17
		10,9%	7,6%	0,0%	18,5%
	Regular	0	32	17	49
		0,0%	34,8%	18,5%	53,3%
	Eficaz	0	3	23	26
		0,0%	3,3%	25,0%	28,3%
Total		10	42	40	92
		10,9%	45,7%	43,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa y Calidad del Servicio (Anexo 2)



*Figura 4. Diagrama de burbujas de la Dirección y la Calidad del Servicio.*

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura; la dirección en un nivel de ineficaz el 10.9% de los trabajadores percibe una calidad del servicio bajo; por otro lado, la dirección en un nivel de regular el 34.8% de los trabajadores percibe una calidad del servicio media. Así mismo, la dirección en un nivel de eficaz el 25.0% de los trabajadores percibe una calidad del servicio alta.

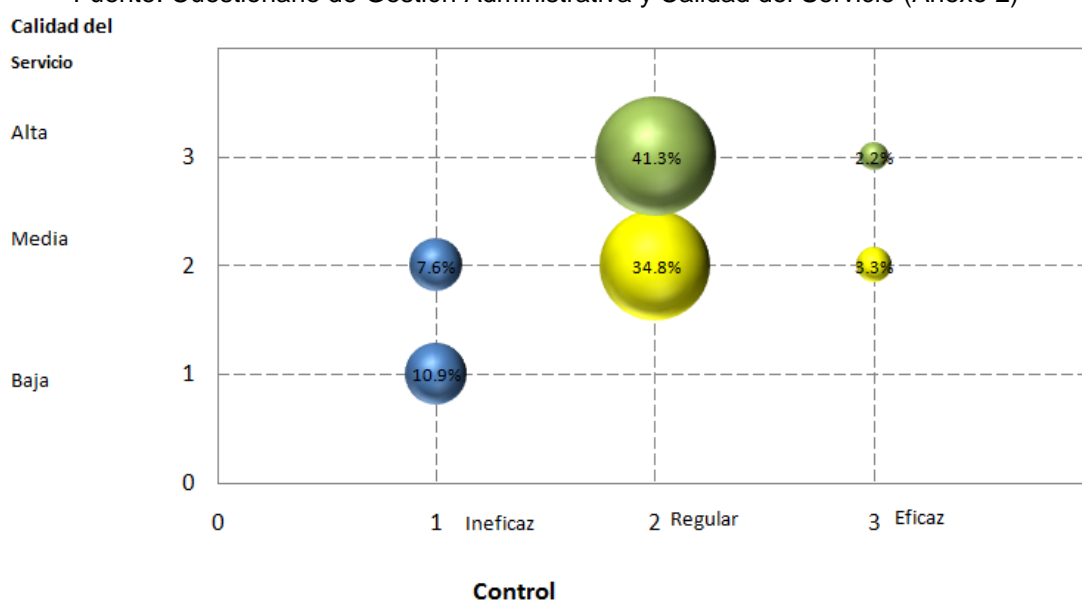


Tabla 10

*El Control se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.*

		Calidad del Servicio			Total
		Baja	Media	Alta	
Control	Ineficaz	10	7	0	17
		10,9%	7,6%	0,0%	18,5%
	Regular	0	32	38	70
		0,0%	34,8%	41,3%	76,1%
	Eficaz	0	3	2	5
		0,0%	3,3%	2,2%	5,4%
Total		10	42	40	92
		10,9%	45,7%	43,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa y Calidad del Servicio (Anexo 2)



*Figura 5. Diagrama de burbujas del Control y la Calidad del Servicio.*

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura; el control en un nivel de ineficaz el 10.9% de los trabajadores percibe una calidad del servicio bajo; por otro lado, el control en un nivel de regular el 34.8% de los trabajadores percibe una calidad del servicio media. Así mismo, la dirección en un nivel de eficaz el 2.2% de los trabajadores percibe una calidad del servicio alta.

#### 4.1.1. Prueba de hipótesis

##### Hipótesis general

La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

##### Hipótesis Nula

La Gestión Administrativa no se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

Tabla 11

*Correlación gestión administrativa y calidad del servicio*

		Calidad del Servicio	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,708**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	92	92
	Coeficiente de correlación	,708**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 11 se observa el coeficiente de correlación de 0.708, el cual indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta; y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

### Hipótesis específica 1

La Planeación se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

### Hipótesis Nula

La Planeación no se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

Tabla 12

*Correlación planificación y calidad del servicio*

		Calidad del Servicio	Planeación
Rho de Spearman	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,703**
		N	,000
Planeación		Coeficiente de correlación	92
		Sig. (bilateral)	,703**
		N	,000
			92

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado de 0.703 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta; y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: La Planeación se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

## Hipótesis Específica 2

La Organización se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

## Hipótesis Nula

La Organización no se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

Tabla 13

*Correlación organización y calidad del servicio*

		Calidad del Servicio	Organización
Rho de Spearman	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,504**
		N	,000
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	92
		Sig. (bilateral)	,504**
		N	,000
			92

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado de 0.504 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada; y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; concluye que: La Organización se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

### Hipótesis Específica 3

La Dirección se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

### Hipótesis Nula

La Dirección no se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

Tabla 14

*Correlación Dirección y Calidad del Servicio*

		Calidad del Servicio	Dirección
Rho de Spearman	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,709**
		N	,000
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	92
		Sig. (bilateral)	,709**
		N	92

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado de 0.709 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta; y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; se concluye que: La Dirección se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

#### Hipótesis Específica 4

El Control se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

#### Hipótesis Nula

El Control no se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014

Tabla 15

*Correlación control y calidad del servicio*

		Calidad del Servicio	Control
Rho de Spearman	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,518**
		N	,000
	Control	Coeficiente de correlación	92
		Sig. (bilateral)	,518**
		N	1,000

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado de 0.518 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada; y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4; concluye que: El Control se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014

## **IV. DISCUSIÓN**

#### 4.1 Discusión

De los hallazgos encontrados, en lo que respecta a la hipótesis general, el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.708 indicó la existencia de una relación positiva entre las variables además, de encontrarse en el nivel de correlación alta; y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$ , se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis general; concluyéndose que la Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.

Igualmente, en cuanto al diagnóstico inicial de la variable gestión administrativa se encontró que está era ineficaz en un 17.4%, regular en un 54.3% y eficaz en un 28.3%.

Así mismo en cuanto a la variable calidad del servicio, esta se encontró baja en un 10.9%, media en un 45.7% y alta en un 43.5%.

En cuanto a la Planeación esta se encontró ineficaz en un 32.6%, regular en un 39.1% y eficaz en un 28.3%.

En cuanto a la Organización esta se encontró ineficaz en un 13.0%, regular en un 47.8% y eficaz en un 39.1%.

En cuanto a la Dirección esta se encontró ineficaz en un 18.5%, regular en un 53.3% y eficaz en un 28.3%.

En cuanto a la Control esta se encontró ineficaz en un 18.5%, regular en un 53.3% y eficaz en un 28.3%.

De los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Mosquera (2012), puesto que se coincide en afirmar que el contar con un modelo de gestión administrativa, es adecuado para el crecimiento de una



institución. Es por ello la importancia de poder adoptar modelos de gestión administrativa teniendo en cuenta la realidad y el contexto en el cual se desenvuelve la institución. Por otro lado cada institución debe generar un valor agregado a su servicio habitual para captar la preferencia del público usuario.

De los hallazgos encontrados se corrobora lo planteado por Iñiguez y Villacrés (2012), puesto que es necesario que se realice la evaluación de la gestión administrativa de las instituciones ya que con ella se busca detectar las posibles deficiencias para así poder realizar planes mejoras de los procesos para que de esta manera se pueda elevar los niveles de servicios y por consiguiente de la satisfacción de los usuarios.

Igualmente se corrobora lo planteado por Báez (2012), puesto que se coincide en afirmar que es necesario que las instituciones realicen sus propios diseños de una metodología para la gestión administrativa para que así puedan avanzar hacia las metas establecidas y en los tiempos determinados. Es importante que los usuarios o clientes se mantengan satisfechos con los servicios que reciben para que de esta forma puedan convertirse en clientes permanentes y puedan ser portadores de publicidad gratuita entre sus allegados, fomentando de esta forma la generación de nuevos clientes.

Se coincide con Joo (2004), lo planteado en su tesis, donde desde el punto de vista pedagógico propone desarrollar planes operativos a corto y mediano plazo para aprovechar las capacidades de las TICs en el colegio, los mismos que se deben tomar en cuenta en un nuevo plan curricular, además de sugerir una capacitación masiva a todos los profesores donde ellos mismos evalúen sus capacidades usando dicho medio.

De los hallazgos encontrados se corrobora lo planteado por Mellado (2010), puesto que las instituciones deben tomar conciencia sobre regular forma continua, en el mercado de las telecomunicaciones, la calidad de los servicios que ofrecen a sus usuarios para que de esta manera puedan brindar servicios de calidad y mantengan a sus usuarios satisfechos. Los gerentes administrativos tienen que

velar en forma permanente para que cada área cuente con lo necesario para poder realizar un trabajo efectivo.

Finalmente la presente investigación coincide con lo planteado por el tesista Jiménez (2010), debido a que la gestión de intereses en la administración pública peruana es muy necesaria para que así brinden servicios de calidad a sus clientes. Es necesario que se conozca los intereses y las necesidades de los usuarios para que puedan abordarlos a través de la prestación de los servicios que ofrecen y brindan.

## **V. CONCLUSIONES**

## Conclusiones

- Primera:** La presente investigación demuestra que la Planeación se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014; habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.703, lo que representó un nivel de asociación alta entre las variables y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$ , se rechazó la hipótesis nula.
- Segunda:** La presente investigación demuestra que la Organización se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014; habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.504, lo que representó un nivel de asociación moderada entre las variables y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$ , se rechazó la hipótesis nula.
- Tercera:** La presente investigación demuestra que la Dirección se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014; habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.709, lo que representó un nivel de asociación alta entre las variables y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$ , se rechazó la hipótesis nula.
- Cuarta:** La presente investigación demuestra que el Control se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014; habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.518, lo que representó un nivel de asociación moderada entre las variables y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$ , se rechazó la hipótesis nula.

**Quinta:** Finalmente se demuestra que la Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014; habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.708, lo que representó un nivel de asociación alta entre las variables y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$ , se rechazó la hipótesis nula.

## **VI. RECOMENDACIONES**

## Recomendaciones

- Primera:** Habiendo demostrado la correlación existente entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio, se sugiere, fortalecer cada uno de las dimensiones involucradas en cada variable inmersa en el estudio; esto servirá para que el personal administrativo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, pueda beneficiarse en la mejora de los procesos.
- Segunda:** Existiendo un instrumento que permite medir los niveles de Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio, se sugiere su difusión para su empleo como instrumento que diagnostique los diferentes niveles existentes a fin de tomar las acciones del caso para su mejora; asimismo, que se evalúe anualmente en el personal administrativo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, las variables administrativas consideradas en el presente estudio.
- Tercera:** Se sugiere publicar los resultados de la presente investigación a fin de resaltar la importancia que tiene la calidad de atención al relacionarse con otras importantes variables del proceso administrativo como lo es la gestión administrativa.
- Cuarta:** Se sugiere proponer que se realice un estudio diagnóstico de la estructura orgánica del área a fin de que se evalúe, si ésta debe reestructurarse.
- Quinta:** Se sugiere promover la participación más activa del personal al momento de proponer el plan anual.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**



## Referencias Bibliográficas

Alfaro, C. (2012). *Metodología de investigación científica aplicado a la Ingeniería*.

Recuperado de:

[http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes\\_Finales\\_Investigacion/IF\\_ABRIL\\_2012/IF\\_ALFARO%20RODRIGUEZ\\_FIEE.pdf](http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_ABRIL_2012/IF_ALFARO%20RODRIGUEZ_FIEE.pdf).

Anzola, S. (2002); *Administración De Pequeñas Empresas*, Segunda Edición, Editorial McGrawhill.

Avila, H. (2011). *Influencia de la Calidad de Servicio en la satisfacción del cliente en instituciones de salud del Callao*. Universidad Nacional del Callao.

Bachenheimer, H. y Valencia, L. (2010). *Definición de términos: Administración de empresas*. Colombia: Fondo Editorial Universidad Javeriana.

[http://drupal.puj.edu.co/files/OI118\\_Herman\\_0.pdf](http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf)

Báez, P. (2012). *Diseño de una metodología para la gestión administrativa de la caja común en empresas de servicio de transporte de pasajeros urbanos caso: compañía de transportes Guadalajara S.A.* (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. <http://hdl.handle.net/10644/3112>

Benavides, J. (2004). *Planeación en Administración*. Recuperado de: [biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/Planeaci%F3n.pdf](http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/Planeaci%F3n.pdf)

Berrikuntza, T. (2008). *Manual de procedimientos administrativos: Guía para su elaboración*: Recuperado de:

[MANUAL\\_DE\\_PROCEDIMIENTOS.GUIA\\_PARA\\_SU\\_ELABORACIONcast.pdf](#)

Cantin, S., Alelú, M., López, N. y Rodríguez, M. (2009). *Estudio de Encuestas*.

Recuperado de:

[https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/ENCUESTA\\_Trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf)

Castro, Y. (2007). *Diagnóstico de la gestión administrativa de la empresa NYC distribuciones, C.A., ubicada en la zona industrial III de Barquisimeto estado Lara*. Venezuela. [http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs\\_baducla/tesis/P758.pdf](http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P758.pdf)

Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Recuperado de: <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS.pdf>

Congreso de la República (2001). *Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444*. Perú: (s.e)

Congreso de la República (2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658*: Perú (s.e)

Contraloría de Servicios de Costa Rica (2009). *Manual de Atención y Servicio al Usuario*. Ministerio de Cultura y Juventud.

Corral, Y. (2009). Ensayo: *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Universidad de Carabobo. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

Dávila M., Coronado J., Cerecer B. (2012). *Artículo: Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica Contaduría y Administración*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39523153008>

Departamento de Formación y Calidad de la Diputación de Alicante (2011). *La Gestión de la Calidad. La calidad en la Administración Pública*. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/41C859F33929C34605257BE5007DD0DA/\\$FILE/LA\\_GESTI%C3%93N\\_DE\\_CALIDAD-LA\\_CALIDAD\\_EN\\_LA\\_ADMINISTRACI%C3%93N\\_P%C3%9ABLICA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/41C859F33929C34605257BE5007DD0DA/$FILE/LA_GESTI%C3%93N_DE_CALIDAD-LA_CALIDAD_EN_LA_ADMINISTRACI%C3%93N_P%C3%9ABLICA.pdf)

De Vellis, G. (2006). *La medición en ciencias sociales y en la psicología, en Estadística con SPSS y metodología de la investigación*. México: Trillas.

Devoto, R. (2012). *Apunte Docente: La Calidad de Servicio percibida en el Sector Público Serie de Apuntes Docentes*. Chile: (s.e). [www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/Apuntes-Docentes/ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidaenelSectorPublicoRD.pdf](http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/Apuntes-Docentes/ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidaenelSectorPublicoRD.pdf)

Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Colombia: INNOVAR. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

Falcón, J. y Herrera, R. (2005). "*Análisis del dato Estadístico*" (Guía didáctica), Universidad Bolivariana de Venezuela, Caracas.

Forero, L (2007). *La importancia del uso de ejemplos Hipotéticos-Deductivos en la enseñanza de las ciencias*. Universidad Distrital Francisco José de Caldas: <http://comunidad.udistrital.edu.co/geaf/files/2012/09/2007Vol2No1-003.pdf>

Galán, H (2009). *Técnicas de recolección de datos*. Recuperado de: <http://recodatos.blogspot.com/2009/05/tecnicas-de-recoleccion-de-datos.html>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw-Hill. Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Iñiguez, H. y Villacrés, F. (2012). *Evaluación de la gestión administrativa de las universidades categoría "B" de Guayaquil y propuesta de plan mejoras de los procesos para elevar los niveles de satisfacción*. Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3666>

Instituto Tecnológico de Sonora. (2013). *Importancia de la calidad de servicio al cliente*. México: Revista El Buzón de Pacioli. <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Jiménez, H., (2010). *La gestión de intereses en la administración pública peruana*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Ingeniería. Perú. <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/213>

J00, B., (2004). *Análisis y propuesta de Gestión Pedagógica y Administrativa de las TICs, para construir espacios que generen conocimiento en el Colegio Champagnat*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://ANÁLISIS Y PROPUESTA DE GESTIÓN PEDAGÓGICA Y ADMINISTRATIVA DE LAS TICs, PARA CONSTRUIR ESPACIOS QUE. GENEREN CONOCIMIENTO>

Juárez, F. (2013). *El control institucional*. Recuperado de: <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulos%PDF/CAPITULO%24.pdf>

Koontz, H. y Weihrich, H. (1996). *Administración, Una Perspectiva Global*. (10ª. ed). México: Mc Graw Hill.

Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración, Una Perspectiva Global y Empresarial*. (14ª. Ed). México: Mc Graw Hill.

Mellado, A. (2010). *Análisis sobre la necesidad de regular la calidad del servicio de telefonía móvil en el Perú*. (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositori/handle/123456789/1755>

Mosquera, V. (2012). *Diseño e implementación de un modelo de gestión administrativa, comercial y financiero para la estación de servicios de combustibles, caso Piloto empresa "Gasolinera los Tsáchilas; del Cantón Santo Domingo de Los Tsáchilas*. (Tesis de Maestría) Escuela Politécnica Nacional. Ecuador. <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/7845/3/CD-4414.pdf>

Murillo, B. (2011). *Enfoques cuantitativo y cualitativo de la investigación en ciencias sociales*. Recuperado de: [http://www.creator-design.com/yayis/Enfoques%20cualitativo%20cuantitativo\\_04\\_CS0\\_PSIC\\_PICS\\_E.pdf](http://www.creator-design.com/yayis/Enfoques%20cualitativo%20cuantitativo_04_CS0_PSIC_PICS_E.pdf)

Quero, M. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alfa de CronBach*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>

Quezada, L. (2010). *Metodología de la investigación-Estadística aplicada a la Investigación*. Lima, Perú: Editora Macro.

Representación de la UNESCO en Perú (2011). *Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas*. Perú: Lance Gráfico S.A.C.

Reyes, A. (2007). *Administración Moderna*. México: Editorial Limusa. [http://es.slideshare.net/Free\\_Virtual\\_World/administracin-moderna-agustin-reyes-ponce](http://es.slideshare.net/Free_Virtual_World/administracin-moderna-agustin-reyes-ponce)

Robbins, S. y Coulter, M. (1996). *Administración*, (5ª ed). México: Prentice-Hall.

Sandoval, P. (2002). *La Calidad en el servicio al cliente, una ventaja competitiva para las empresas*. Universidad Tecnológica de la Mixteca. México.

Secretaría de Gestión Pública – Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>

Sánchez, L. (2009). *Propuesta de estrategias para generar calidad en el servicio y satisfacer al cliente de Volver Comunicaciones*. Universidad Veracruzana. Veracruz.

Stoner, J. y Freeman R. (1995). *Administración*, (5ª ed). México: Prentice-Hall.

Suárez, P, (2001). *Metodología de la Investigación. Diseño y Técnicas*. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (Santafé de Bogota).

Szretter, M. (2013). *Apunte de Regresión Lineal*. Universidad de Buenos Aires. [http://mate.dm.uba.ar/~meszre/apunte\\_regresion\\_lineal\\_szretter.pdf](http://mate.dm.uba.ar/~meszre/apunte_regresion_lineal_szretter.pdf)

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica*. (4ª ed.) México. Limusa.

Torres, C. (2012). *La función de la Hipótesis en la Investigación*. Universidad Nacional del Callao. [http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes\\_Finales\\_Investigacion/IF\\_MARZO\\_2012/IF\\_TORRES%20BARDALES\\_FCE.pdf](http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_MARZO_2012/IF_TORRES%20BARDALES_FCE.pdf)

Velandia, J. (2007). *Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos*. Revista Gerencia y Políticas de Salud. ISSN 1657-7027. Rev. Gerencia. Política. Salud vol.6 no.13. <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/2695/1954>

Velásquez, D. (2011). *Medición de la Satisfacción de Usuarios de la Universidad del Valle*. [http://gicuv.univalle.edu.co/03\\_revision\\_direccion/documentos/mayo-07-de-2012-pdf/Informe-Tecnico-Medicion-Satisfaccion-usuarios-Dic-2011.pdf](http://gicuv.univalle.edu.co/03_revision_direccion/documentos/mayo-07-de-2012-pdf/Informe-Tecnico-Medicion-Satisfaccion-usuarios-Dic-2011.pdf)

## **ANEXOS**

**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL Y SUPERVISIÓN DE COMUNICACIONES DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES 2014”**

**AUTOR: Br. Edgard Germán Alvarado Barreto y Br. Gustavo Guillermo Cevallos De Barrenechea**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<b>PROBLEMA PRINCIPAL:</b> ¿Qué relación existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014?	<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.	<b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.	<b>Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
			Planeación	Objetivos Metas Presupuesto	1, 2 3, 4 5, 6	<b>Eficaz</b>  <b>Regular</b>  <b>Ineficaz</b>
			Organización	Estructura organizativa Procesos y procedimientos	7, 8 9, 10	
			Dirección	Dirigir Influir Motivar	11,12 13, 14 15, 16	
			Control	Evaluación de desempeño Cumplimiento de metas	17, 18 18, 20	
			<b>Variable 2: CALIDAD DEL SERVICIO</b>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
			Elementos tangibles	Medio ambiente físico, Imagen	1, 2,3,4	<b>Alta</b> <b>Media</b> <b>Baja</b>
			Fiabilidad	Cumplimiento de servicio	5, 6, 7, 8	
			Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta y agilidad	9, 10, 11, 12	
			Seguridad	Competencia profesional	13, 14, 15, 16	
			Empatía	Reglas de cortesía Comunicación	17,18,19,20	
<b>PROBLEMAS SECUNDARIOS</b> ¿Qué relación existe entre la Planeación y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Determinar la relación que existe entre la Planeación y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b> La Planeación se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.				
¿Qué relación existe entre la Organización y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014?	Determinar la relación que existe entre la Organización y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.	La Organización se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.				
¿Qué relación existe entre la Dirección y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014?	Determinar la relación que existe entre la Dirección y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.	La Dirección se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.				
¿Qué relación existe entre el Control y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014?	Determinar la relación que existe entre el Control y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014	El Control se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014.				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>TIPO: BÁSICO</b></p> <p>Recibe igualmente el nombre de investigación pura, teórica o dogmática, porque parte de un planteamiento de marco teórico y permanece en él; su finalidad es formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, teniendo presente de no contrastarlos con ningún aspecto referido práctico. Tamayo (2007, p. 8).</p> <p><b>NIVEL: Correlacional</b></p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p>El diseño no experimental, de corte transeccional, según Hernández. (2010, p.149), se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. El esquema a utilizar es el siguiente:</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b></p> <p>Muestra Censal.</p> <p><b>Enfoque de la Investigación:</b></p> <p>Cuantitativo</p>	<p><b>Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>  <b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de Gestión Administrativa</p> <p>Autor: Elaboración Propia</p> <p>Año: 2014</p> <p>Monitoreo: Octubre – Diciembre 2014  Ámbito de Aplicación: MTC  Forma de Administración: Directa</p> <p><b>Variable 2: CALIDAD DEL SERVICIO</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario sobre Calidad del Servicio  Autor: SERVICUAL</p> <p>Año: 2014</p> <p>Monitoreo: Octubre – Diciembre 2014  Ámbito de Aplicación: MTC  Forma de Administración: Directa</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b>  Tablas de contingencia, Figuras</p> <p><b>DE PRUEBA:</b></p> <p><b>Prueba hipótesis</b>  Para Torres(2007) “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” p.(129)</p> <p><b>Nivel de Significación:</b>  Si s es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si s es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error). (Sampieri: 2006; 445).</p> <p><b>Rho Spearman:</b>  En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, <math>\rho</math> (ro) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular <math>\rho</math>, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p>



**ANEXO 2.**  
**INSTRUMENTOS**  
**Cuestionario Gestión Administrativa**

**INSTRUCCIONES:** Estimado Servidor, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *la Gestión Administrativa*. Le agradecería leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD EN SU RESPUESTA, En beneficio de la mejora continua.

Género: \_\_\_\_\_

Área donde labora: \_\_\_\_\_

TABLA DE VALORACION	
5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Nº	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ITEMS				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
DIMENSIÓN DE LA PLANEACIÓN						
1	Tiene conocimiento de la existencia de un Plan Estratégico en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones (DGCSC).					
2	Considera usted que es importante conocer el Plan Estratégico de la DGCSC para el desarrollo de dicha dependencia.					
3	Los superiores jerárquicos deben programar las metas en función de los objetivos institucionales y hacer el seguimiento respectivo para el logro de las metas.					
4	Los superiores jerárquicos deben de difundir e instruir a todo el personal de sus áreas la programación de las metas para que se sientan comprometidos con dicho logro.					
5	Considera usted importante que los superiores jerárquicos deben de tener la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen el logro de las metas.					
6	Considera usted que una institución debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos.					

<b>DIMENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
<b>7</b>	Considera usted importante que todo el personal intervenga en el diseño organizacional que se quiere implementar en la Entidad.					
<b>8</b>	Considera usted que los puestos de trabajo en una institución deben estar alineados a su diseño organizacional.					
<b>9</b>	Considera usted que en los puestos de trabajo se deben de definir las tareas que el trabajador debe de cumplir para el óptimo desarrollo de sus actividades.					
<b>10</b>	Considera usted importante que la institución comunique a los trabajadores la visión, misión, objetivos, estructura de la organización.					
<b>DIMENSIÓN DE DIRECCIÓN</b>						
<b>11</b>	Considera usted que en una institución es importante contar con personal idóneo para el cumplimiento de las metas programadas.					
<b>12</b>	Considera usted que para obtener una ejecución eficiente estén comprometidos todo el personal de la institución.					
<b>13</b>	Es importante por parte de la institución, el reconocimiento en el desempeño de los trabajadores para cumplir con las metas programadas.					
<b>14</b>	La institución debe promover la rotación del personal que le permita su desarrollo personal en logro de las metas establecidas.					
<b>15</b>	Considera usted que es importante contar con un programa de capacitación acorde con las necesidades de cada área de trabajo.					
<b>16</b>	El buen clima laboral existente en una institución contribuye en el compromiso del trabajador con el cumplimiento de las metas asignadas.					
<b>DIMENSIÓN DEL CONTROL</b>						
<b>17</b>	En las instituciones deben efectuarse seguimientos de las tareas asignadas al personal.					
<b>18</b>	La institución debe tener un mecanismo para recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los trabajadores.					
<b>19</b>	La implementación de la tecnología permitirá ejercer un mayor control en los trabajadores para el cumplimiento de las metas.					
<b>20</b>	El establecimiento de medidas de desempeño laboral contribuye a un control eficiente en la institución.					

## INSTRUMENTOS

### Cuestionario

**INSTRUCCIONES:** Estimado Servidor, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *la Calidad de Servicio*. Le agradecería leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD EN SU RESPUESTA, En beneficio de la mejora continua.

Género: \_\_\_\_\_

Área donde labora: \_\_\_\_\_

TABLA DE VALORACION	
<b>5</b>	Totalmente de acuerdo
<b>4</b>	De acuerdo
<b>3</b>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
<b>2</b>	En desacuerdo
<b>1</b>	Totalmente en desacuerdo

	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
<b>1</b>	La institución debe brindar medidas que conlleven al bienestar físico del trabajador.					
<b>2</b>	Considera usted que la institución deba proporcionar materiales de seguridad al trabajador para efectuar labores riesgosas					
<b>3</b>	Antes de incorporar elementos nuevos al servicio, analiza cuidadosamente cuál es la manera de ubicarlos					
<b>4</b>	La institución debe normar el nivel de ruido de las oficinas a fin de no perturbar el buen desempeño de sus trabajadores.					
<b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>						
<b>5</b>	La institución debe cumplir con los plazos de tramitación establecidos					
<b>6</b>	Cuando un usuario tiene un problema, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo.					
<b>7</b>	El usuario debe tener libre acceso al estado de su trámite.					
<b>8</b>	La institución debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan.					

<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
9	Los trabajadores comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.					
10	Los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.					
11	La institución debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario.					
12	La institución debe implementar de sistemas tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios.					
<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>						
13	La institución debe contar con trabajadores capacitados para desempeñar sus funciones.					
14	La institución brinda prioridad al conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.					
15	Los usuarios se sienten seguros en sus trámites realizados con la institución.					
16	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>						
17	Los trabajadores de la institución son siempre amables con los clientes.					
18	Los trabajadores de la institución deben actuar con equidad y responsabilidad.					
19	Los trabajadores de la institución que brindan servicios siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.					
20	Los trabajadores facilitan el acceso a la información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible.					

## ANEXO 3

### VALIDACIONES

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>1</b>	Tiene conocimiento de la existencia de un Plan Estratégico en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones (DGCSC).	X		X		X		
<b>2</b>	Considera usted que es importante conocer el Plan Estratégico de la DGCSC para el desarrollo de dicha dependencia.	X		X		X		
<b>3</b>	Los superiores jerárquicos deben programar las metas en función de los objetivos institucionales y hacer el seguimiento respectivo para el logro de las metas.	X		X		X		
<b>4</b>	Los superiores jerárquicos deben de difundir e instruir a todo el personal de sus áreas la programación de las metas para que se sientan comprometidos con dicho logro.	X		X		X		
<b>5</b>	Considera usted importante que los superiores jerárquicos deben de tener la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen el logro de las metas.	X		X		X		
<b>6</b>	Considera usted que una institución debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos.	X		X		X		
<b>7</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b> Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>8</b>	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta institución, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	X		X		X		
<b>9</b>	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi institución.	X		X		X		
<b>10</b>	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi institución en estos momentos.	X		X		X		
<b>11</b>	<b>DIERCCIÓN</b> Considera usted que en una institución es importante contar con personal idóneo para el cumplimiento de las metas programadas.	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>12</b>	Considera usted que para obtener una ejecución eficiente estén comprometidos todo el personal de la institución.	X		X		X		
<b>13</b>	Es importante por parte de la institución, el reconocimiento en el desempeño de los trabajadores para cumplir con las metas programadas.	X		X		X		
<b>14</b>	La institución debe promover la rotación del personal que le permita su desarrollo personal en logro de las metas establecidas.	X		X		X		
<b>15</b>	Considera usted que es importante contar con un programa de capacitación acorde con las necesidades de cada área de trabajo.	X		X		X		
<b>16</b>	El buen clima laboral existente en una institución contribuye en el compromiso del trabajador con el cumplimiento de las metas	X		X		X		

asignadas.	CONTROL							
		Si	No		Si	No	Si	No
17	En las instituciones deben efectuarse seguimientos de las tareas asignadas al personal.	X			X		X	
18	La institución debe tener un mecanismo para recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los trabajadores.	X			X		X	
19	La implementación de la tecnología permitirá ejercer un mayor control en los trabajadores para el cumplimiento de las metas.	X			X		X	
20	El establecimiento de medidas de desempeño laboral contribuye a un control eficiente en la institución.	X			X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ SUFICIENCIA \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]    14 de Diciembre del 2014.

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08698815

Especialidad del evaluador: LIC. EDUCACIÓN. ING. INDUSTRIAL.

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT  
 CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tiene conocimiento de la existencia de un Plan Estratégico en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones (DGCSC).	X		X		X		
2	Considera usted que es importante conocer el Plan Estratégico de la DGCSC para el desarrollo de dicha dependencia.	X		X		X		
3	Los superiores jerárquicos deben programar las metas en función de los objetivos institucionales y hacer el seguimiento respectivo para el logro de las metas.	X		X		X		
4	Los superiores jerárquicos deben de difundir e instruir a todo el personal de sus áreas la programación de las metas para que se sientan comprometidos con dicho logro.	X		X		X		
5	Considera usted importante que los superiores jerárquicos deben de tener la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen el logro de las metas.	X		X		X		
6	Considera usted que una institución debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos.	X		X		X		
7	<b>ORGANIZACIÓN</b> Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta institución, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	X		X		X		
9	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi institución.	X		X		X		
10	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi institución en estos momentos.	X		X		X		
11	<b>DIERCCIÓN</b> Considera usted que en una institución es importante contar con personal idóneo para el cumplimiento de las metas programadas.	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Considera usted que para obtener una ejecución eficiente estén comprometidos todo el personal de la institución.	X		X		X		
13	Es importante por parte de la institución, el reconocimiento en el desempeño de los trabajadores para cumplir con las metas programadas.	X		X		X		
14	La institución debe promover la rotación del personal que le permita su desarrollo personal en logro de las metas establecidas.	X		X		X		
15	Considera usted que es importante contar con un programa de capacitación acorde con las necesidades de cada área de trabajo.	X		X		X		
16	El buen clima laboral existente en una institución contribuye en el compromiso del trabajador con el cumplimiento de las metas	X		X		X		

asignadas.	CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No
17	En las instituciones deben efectuarse seguimientos de las tareas asignadas al personal.		X		X		X	
18	La institución debe tener un mecanismo para recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los trabajadores.		X		X		X	
19	La implementación de la tecnología permitirá ejercer un mayor control en los trabajadores para el cumplimiento de las metas.		X		X		X	
20	El establecimiento de medidas de desempeño laboral contribuye a un control eficiente en la institución.		X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ SUFICIENCIA \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    No aplicable [ ]    14 de Noviembre del 2014.

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 09936465  
Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exento y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del construido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Dra. Mildred Jenica Ledesma Cuadros  
CATEDRÁTICA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIVERSIDAD DE PORTUGAL



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>1</b>	Tiene conocimiento de la existencia de un Plan Estratégico en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones (DGCSC).	X		X		X		
<b>2</b>	Considera usted que es importante conocer el Plan Estratégico de la DGCSC para el desarrollo de dicha dependencia.	X		X		X		
<b>3</b>	Los superiores jerárquicos deben programar las metas en función de los objetivos institucionales y hacer el seguimiento respectivo para el logro de las metas.	X		X		X		
<b>4</b>	Los superiores jerárquicos deben de difundir e instruir a todo el personal de sus áreas la programación de las metas para que se sientan comprometidos con dicho logro.	X		X		X		
<b>5</b>	Considera usted importante que los superiores jerárquicos deben de tener la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen el logro de las metas.	X		X		X		
<b>6</b>	Considera usted que una institución debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos.	X		X		X		
<b>ORGANIZACIÓN</b>								
<b>7</b>	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado trabajar en otro sitio	X		X		X		
<b>8</b>	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta institución, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	X		X		X		
<b>9</b>	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi institución.	X		X		X		
<b>10</b>	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi institución en estos momentos.	X		X		X		
<b>DIRECCIÓN</b>								
<b>11</b>	Considera usted que en una institución es importante contar con personal idóneo para el cumplimiento de las metas programadas.	X		X		X		
<b>12</b>	Considera usted que para obtener una ejecución eficiente estén comprometidos todo el personal de la institución.	X		X		X		
<b>13</b>	Es importante por parte de la institución, el reconocimiento en el desempeño de los trabajadores para cumplir con las metas programadas.	X		X		X		
<b>14</b>	La institución debe promover la rotación del personal que le permita su desarrollo personal en logro de las metas establecidas.	X		X		X		
<b>15</b>	Considera usted que es importante contar con un programa de capacitación acorde con las necesidades de cada área de trabajo.	X		X		X		
<b>16</b>	El buen clima laboral existente en una institución contribuye en el compromiso del trabajador con el cumplimiento de las metas	X		X		X		

asignadas.	CONTROL									
	En las instituciones deben efectuarse seguimientos de las tareas asignadas al personal.				Si	No	Si	No	Si	No
17					X		X		X	
18	La institución debe tener un mecanismo para recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los trabajadores.				X		X		X	
19	La implementación de la tecnología permitirá ejercer un mayor control en los trabajadores para el cumplimiento de las metas.				X		X		X	
20	El establecimiento de medidas de desempeño laboral contribuye a un control eficiente en la institución.				X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    No aplicable [ ]    14 de Diciembre del 2014.

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. LUIS RONAR CARRANZA HARO DNI 10375541

Especialidad del evaluador: DR. ADMINISTRACIÓN.

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CALIDAD DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / items ELEMENTOS TANGIBLES	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La institución debe brindar medidas que conlleven al bienestar físico del trabajador.	X		X		X		
2	Considera usted que la institución deba proporcionar materiales de seguridad al trabajador para efectuar labores riesgosas	X		X		X		
3	Antes de incorporar elementos nuevos al servicio, analiza cuidadosamente cuál es la manera de ubicarlos	X		X		X		
4	La institución debe normar el nivel de ruido de las oficinas a fin de no perturbar el buen desempeño de sus trabajadores.	X		X		X		
<b>FIABILIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	La institución debe cumplir con los plazos de tramitación establecidos	X		X		X		
6	Cuando un usuario tiene un problema, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
7	El usuario debe tener libre acceso al estado de su trámite.	X		X		X		
8	La institución debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan.	X		X		X		
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Los trabajadores comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.	X		X		X		
10	Los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
11	La institución debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario.	X		X		X		
12	La institución debe implementar de sistemas tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios.	X		X		X		
<b>SEGURIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	La institución debe contar con trabajadores capacitados para desempeñar sus funciones.	X		X		X		
14	La institución brinda prioridad al conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.	X		X		X		
15	Los usuarios se sienten seguros en sus trámites realizados con la institución.	X		X		X		
16	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
<b>EMPATIA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Los trabajadores de la institución son siempre amables con los clientes.	X		X		X		

18	Los trabajadores de la institución deben actuar con equidad y responsabilidad.	X		X		X	
19	Los trabajadores de la institución que brindan servicios siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	X		X		X	
20	Los trabajadores facilitan el acceso a la información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ SUFICIENCIA \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]    14 de Diciembre del 2014.

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08698815

Especialidad del evaluador: LIC. EDUCACIÓN. ING. INDUSTRIAL.

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CALIDAD DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems ELEMENTOS TANGIBLES	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La institución debe brindar medidas que conlleven al bienestar físico del trabajador.	X		X		X		
2	Considera usted que la institución deba proporcionar materiales de seguridad al trabajador para efectuar labores riesgosos	X		X		X		
3	Antes de incorporar elementos nuevos al servicio, analiza cuidadosamente cuál es la manera de ubicarlos.	X		X		X		
4	La institución debe normar el nivel de ruido de las oficinas a fin de no perturbar el buen desempeño de sus trabajadores.	X		X		X		
	<b>FIABILIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	La institución debe cumplir con los plazos de tramitación establecidos	X		X		X		
6	Cuando un usuario tiene un problema, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
7	El usuario debe tener libre acceso al estado de su trámite.	X		X		X		
8	La institución debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan.	X		X		X		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Los trabajadores comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.	X		X		X		
10	Los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
11	La institución debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario.	X		X		X		
12	La institución debe implementar de sistemas tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios.	X		X		X		
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	La institución debe contar con trabajadores capacitados para desempeñar sus funciones.	X		X		X		
14	La institución brinda prioridad al conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.	X		X		X		
15	Los usuarios se sienten seguros en sus trámites realizados con la institución.	X		X		X		
16	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
	<b>EMPATIA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Los trabajadores de la institución son siempre amables con los clientes.	X		X		X		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CALIDAD DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems ELEMENTOS TANGIBLES	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La institución debe brindar medidas que conlleven al bienestar físico del trabajador.	X		X		X		
2	Considera usted que la institución deba proporcionar materiales de seguridad al trabajador para efectuar labores riesgosos	X		X		X		
3	Antes de incorporar elementos nuevos al servicio, analiza cuidadosamente cuál es la manera de ubicarlos	X		X		X		
4	La institución debe normar el nivel de ruido de las oficinas a fin de no perturbar el buen desempeño de sus trabajadores.	X		X		X		
5	<b>FIABILIDAD</b> La institución debe cumplir con los plazos de tramitación establecidos	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cuando un usuario tiene un problema, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
7	El usuario debe tener libre acceso al estado de su trámite.	X		X		X		
8	La institución debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan.	X		X		X		
9	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> Los trabajadores comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
11	La institución debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario.	X		X		X		
12	La institución debe implementar de sistemas tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios.	X		X		X		
13	<b>SEGURIDAD</b> La institución debe contar con trabajadores capacitados para desempeñar sus funciones.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La institución brinda prioridad al conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.	X		X		X		
15	Los usuarios se sienten seguros en sus trámites realizados con la institución.	X		X		X		
16	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
17	<b>EMPATIA</b> Los trabajadores de la institución son siempre amables con los clientes.	Si	No	Si	No	Si	No	

18	Los trabajadores de la institución deben actuar con equidad y responsabilidad.	X		X		X	
19	Los trabajadores de la institución que brindan servicios siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	X		X		X	
20	Los trabajadores facilitan el acceso a la información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    No aplicable [ ]    14 de Diciembre del 2014.

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. LUIS RONAR CARRANZA HARO DNI 10375541

Especialidad del evaluador: DR. ADMINISTRACIÓN.

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Luis Ronar Carranza Haro  
Carranza Haro, Luis Ronar  
DNI: 10375541



## ANEXO 4

### BASE DE DATOS

N°	GESTIÓN ADMINISTRATIVA																			
	PLANIFICACIÓN						ORGANIZACIÓN				DIRECCIÓN						CONTROL			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2
2	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	2	3	3	2
3	1	1	2	1	2	5	5	1	2	1	3	3	3	5	3	1	5	5	5	5
4	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	4	1	1	2	4	1	1	1	1	1
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
6	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	2	5	5	5	4
7	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
8	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4
9	3	2	1	2	2	4	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4
10	3	5	2	5	2	5	5	5	2	5	3	3	3	5	3	1	5	3	3	4
11	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	4	1	1	2	4	1	1	1	1	1
12	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
13	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
14	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
15	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
16	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4
17	3	5	2	5	2	5	5	5	2	1	3	3	3	5	3	1	5	3	3	4
18	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
19	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
20	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	2	5	5	5	5
21	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
22	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4
23	3	2	1	2	2	4	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4
24	3	5	2	5	2	5	5	5	2	5	3	3	3	5	3	1	5	3	3	4
25	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
26	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5	3	5	5
27	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
28	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
29	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
30	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4
31	3	5	2	5	2	5	5	5	2	5	3	3	3	5	3	1	5	3	3	4
32	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
33	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5	5	3	5
34	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
35	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
36	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4
37	3	2	1	2	2	4	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4
38	3	5	2	5	2	5	5	5	2	5	3	3	3	5	3	1	5	3	3	4
39	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	4	1	1	2	4	1	1	1	1	1
40	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
41	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1
43	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2
44	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4
45	3	5	2	5	2	5	5	5	2	1	3	3	3	5	3	1	5	3	3	4
46	1	1	2	1	2	2	1	1	2	3	4	1	1	2	4	1	1	1	1	1
47	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
48	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
49	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4
50	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2
51	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4
52	3	5	2	5	2	5	5	5	2	5	3	3	3	5	3	1	5	3	3	4
53	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4

54	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
55	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
56	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
57	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
58	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4
59	3	5	2	5	2	5	5	5	2	5	3	3	3	5	3	1	5	3	3	4
60	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	4	1	1	2	4	1	1	1	1	1
61	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
62	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
63	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
64	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
65	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4
66	3	5	2	5	2	5	5	5	2	5	3	3	3	5	3	1	5	3	3	4
67	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	4	1	1	2	4	1	1	1	1	1
68	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
69	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
70	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
71	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2
72	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4
73	3	5	2	5	2	5	5	5	2	5	3	3	3	5	3	1	5	3	3	4
74	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	4	1	1	2	4	1	1	1	1	1
75	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
76	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
77	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4
78	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2
79	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4
80	3	5	2	5	2	5	5	5	2	5	3	3	3	5	3	1	5	3	3	4
81	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	4	1	1	2	4	1	1	1	1	1
82	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
83	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
84	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
85	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
86	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4
87	3	5	2	5	2	5	5	5	2	5	3	3	3	5	3	1	5	3	3	4
88	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	4	1	1	2	4	1	1	1	1	1
89	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
90	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1
92	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2

N°	CALIDAD DE SERVICIO																			
	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	2	2	1	1	4	3	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5
2	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
3	2	1	5	3	2	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	3	2
4	4	4	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	3	4	3
5	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
6	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
7	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
8	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
9	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
10	2	1	5	3	2	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	3	2
11	4	4	2	4	3	1	1	1	4	4	3	1	1	1	1	1	1	3	4	3
12	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
13	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
14	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
15	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
16	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
17	2	1	5	2	2	3	2	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	2	2
18	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
19	4	2	3	3	3	4	3	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	3
20	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
21	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
22	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
23	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
24	2	1	5	3	2	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	3	2
25	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
26	4	2	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	5	5	3	5	4	4
27	4	2	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	3	3	5	5	3	5	3	3
28	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
29	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
30	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
31	2	1	5	4	4	1	3	3	3	1	1	1	5	4	3	2	3	5	4	4
32	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
33	4	2	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	5	5	3	5	4	4
34	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
35	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
36	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
37	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
38	2	1	5	3	2	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	3	2
39	4	4	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	3	4	3
40	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
41	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
42	4	2	3	3	5	1	1	1	4	4	1	3	3	1	1	1	1	1	3	5
43	4	2	2	3	5	4	3	5	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	5
44	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
45	2	1	5	3	2	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	3	2
46	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	4	1	4	3	1	1
47	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
48	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
49	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
50	4	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3	4	2	3	3	3	3	5
51	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
52	2	1	5	3	2	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	3	2
53	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
54	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
55	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
56	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
57	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5

58	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
59	2	1	5	3	2	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	3	2
60	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	4	3	1	1
61	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
62	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
63	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
64	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
65	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
66	2	1	5	3	2	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	3	2
67	4	4	2	4	3	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3
68	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
69	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
70	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
71	4	2	2	3	5	4	3	5	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	5
72	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
73	2	1	5	3	2	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	3	2
74	4	4	2	4	3	1	1	1	4	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	3
75	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
76	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
77	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
78	4	2	2	3	5	4	3	5	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	5
79	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
80	2	1	5	3	2	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	3	2
81	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	4	3	1	1
82	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
83	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
84	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
85	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
86	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
87	2	1	5	3	2	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	3	2
88	4	4	2	4	3	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3
89	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
90	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
91	4	2	3	3	5	1	1	1	4	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	5
92	4	2	2	3	5	4	3	5	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	5

N°	GESTIÓN ADMINISTRATIVA																			
	PLANIFICACIÓN						ORGANIZACIÓN				DIRECCIÓN						CONTROL			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2
2	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	2	3	3	2
3	1	1	2	1	2	5	5	1	2	1	3	3	3	5	3	1	5	5	5	5
4	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	4	1	1	2	4	1	1	1	1	1
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
6	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	2	5	5	5	4
7	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
8	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4
9	3	2	1	2	2	4	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4
10	3	5	2	5	2	5	5	5	2	5	3	3	3	5	3	1	5	3	3	4
11	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	4	1	1	2	4	1	1	1	1	1
12	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
13	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
14	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
15	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
16	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4
17	3	5	2	5	2	5	5	5	2	1	3	3	3	5	3	1	5	3	3	4
18	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
19	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
20	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	2	5	5	5	5
21	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
22	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4
23	3	2	1	2	2	4	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4
24	3	5	2	5	2	5	5	5	2	5	3	3	3	5	3	1	5	3	3	4
25	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
26	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5	3	5	5
27	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
28	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	2	5	3	3	4
29	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	3	2	5	3	3	4
30	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	4

N°	CALIDAD DE SERVICIO																			
	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	2	2	1	1	4	3	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5
2	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
3	2	1	5	3	2	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	3	2
4	4	4	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	3	4	3
5	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
6	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
7	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
8	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
9	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
10	2	1	5	3	2	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	3	2
11	4	4	2	4	3	1	1	1	4	4	3	1	1	1	1	1	1	3	4	3
12	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
13	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
14	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
15	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
16	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
17	2	1	5	2	2	3	2	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	2	2
18	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
19	4	2	3	3	3	4	3	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	3
20	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
21	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
22	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
23	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
24	2	1	5	3	2	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	3	2
25	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
26	4	2	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	5	5	3	5	4	4
27	4	2	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	3	3	5	5	3	5	3	3
28	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
29	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5
30	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4

## ANEXO 5

### TABLA DE INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

El coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00	
De -0.91 a -1	correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	correlación alta
De -0.41 a -0.70	correlación moderada
De -0.21 a -0.40	correlación baja
De 0 a -0.20	correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	correlación baja
De + 0.41 a 0.70	correlación moderada
De + 0.71 a 0.90	correlación alta
De + 0.91 a 1	correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2004), Metodología de la Investigación Educativa. Madrid, Trilla, p.212